



Universidad  
**Norbert Wiener**

## **Escuela de Posgrado**

Tesis

Para optar el grado académico de:

Maestro de Gestión en Salud

**Autor: Rojas Espinoza, Juan Rommel**

Código ORCID 0000-0002-0351-7895

Lima, Perú

2022

Tesis

“SATISFACCIÓN LABORAL Y LAS CONDICIONES DE TRABAJO  
HOSPITALARIO DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA, PERÚ  
2019”.

Línea de investigación

SALUD Y BIENESTAR: GESTIÓN EN SALUD

Asesor(a)

Dra. ARISPE ALBURQUEQUE, CLAUDIA MILAGROS  
Código ORCID: 0000-0003-0792-4655

### **DEDICATORIA**

Dedicado a mi Madre quién es parte importante en mi vida, ella me enseñó a ser fuerte, persistente, responsable y sobre todo a no decaer ante las adversidades.

A mi padre, el cual siempre guía mis pasos desde el cielo.

A mis hermanos quienes me ayudan y apoyan siempre en este paso importante de mi mejora profesional.

### **AGRADECIMIENTO.**

A mi Asesora de Tesis, Dra. Claudia Milagros Arispe Alburqueque, por darme su apoyo incondicional, y así concluir con esta investigación.

A mis colegas de emergencia, por brindarme la viabilidad y su tiempo para poder aplicar las encuestas, a todo el personal que me apoyó y a mis amigos por sus consejos y aportes.

## ÍNDICE

<b>Portada Título.....</b>	<b>i</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>iii</b>
<b>Índice general.....</b>	<b>iv</b>
<b>Índice de tablas.....</b>	<b>vi</b>
<b>Índice de gráficos.....</b>	<b>vii</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>viii</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>ix</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>x</b>
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	2
1.2.1 Problema general.....	2
1.2.2 Problemas específicos.....	2
1.3 Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1 Objetivo general.....	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
1.4 Justificación de la investigación.....	4
1.4.1 Teórica.....	4
1.4.2 Metodológica.....	4
1.4.3 Práctica.....	5
1.5 Limitaciones de la investigación.....	5
1.5.1 Temporal.....	5
1.5.2 Espacial.....	6
1.5.3 Recursos.....	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes de la investigación.....	7
2.2 Bases teóricas.....	13

2.3	Formulación de hipótesis.....	18
2.3.1	Hipótesis general.....	18
2.3.2	Hipótesis específicas.....	18
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>		
3.1	Método de investigación.....	20
3.2	Enfoque investigativo.....	20
3.3	Tipo de investigación.....	20
3.4	Diseño de la investigación.....	20
3.5	Población, muestra y muestreo.....	21
3.6	Variables y operacionalización.....	23
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.7.1	Técnica.....	25
3.7.2	Descripción.....	25
3.7.3	Validación.....	27
3.7.4	Confiabilidad.....	27
3.8	Procesamiento y análisis de datos.....	28
3.9	Aspectos éticos.....	28
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>		
4.1	Resultados.....	30
4.1.1	Análisis descriptivo de resultados.....	30
4.1.2	Prueba de hipótesis.....	35
4.1.3	Discusión de resultados.....	41
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		
5.1	Conclusiones.....	45
5.2	Recomendaciones.....	48
<b>REFERENCIAS.....</b>		<b>49</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>56</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia.....		57
Anexo 2: Instrumentos.....		58
Anexo 3: Validez del instrumento.....		60
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento.....		61
Anexo 5: Aprobación del comité de Ética.....		62
Anexo 6: Formato de consentimiento informado.....		63
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos.....		65
Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin.....		66

## Índice de tablas

Tabla 1:	Operacionalización de la variable “Satisfacción Laboral” .....	23
Tabla 2:	Operacionalización de la variable “Condiciones de Trabajo” .....	24
Tabla 3:	Ficha técnica de la variable 1 “Satisfacción Laboral” .....	25
Tabla 4:	Ficha técnica de la variable 2 “Condiciones de Trabajo” .....	26
Tabla 5:	Estadísticos descriptivos de la variable 1. “Satisfacción Laboral” .....	30
Tabla 6:	Dimensiones de la variable “Satisfacción Laboral” .....	32
Tabla 7:	Estadísticos descriptivos de la variable “Condiciones de Trabajo” .....	33
Tabla 8:	Dimensiones de la variable “Condiciones de Trabajo” .....	35
Tabla 9:	Prueba de hipótesis general.....	35
Tabla 10:	Prueba de hipótesis específica 1.....	36
Tabla 11:	Prueba de hipótesis específica 2.....	37
Tabla 12:	Prueba de la hipótesis específica 3.....	38
Tabla 13:	Prueba de la hipótesis específica 4.....	39

## **Índice de gráficos**

Figura 1.	Estadísticos descriptivos de la variable “Satisfacción Laboral” .....	31
Figura 2.	Estadísticos descriptivos de la variable “Condiciones de Trabajo”.....	34



## RESUMEN

El objetivo de la investigación realizada fue “Determinar la relación entre ambas variables de estudio: Satisfacción Laboral y condiciones de trabajo del personal de Salud en una institución hospitalaria” **Materiales y Métodos:** El trabajo realizado fue con un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, se usó el corte transversal y de diseño no experimental”, se aplicó r de pearson para relacionar ambas variables y se obtuvo una relación de ( $r = 0.544$ ), la prueba Chi cuadrado tiene como valor 78,078 y menor a 0.05 de significancia, considerando entonces que si existe un alto nivel de correlación entre ambas variables estudiadas.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, condiciones de trabajo, seguridad laboral.

## ABSTRACT

The objective of the research carried out was "Determine the relationship between both study variables: Job Satisfaction and working conditions of Health personnel in a hospital institution" Materials and Methods: The work carried out was with a quantitative approach of applied type, it was used cross-sectional and non-experimental design", Pearson's r was applied to relate both variables and a relationship of ( $r = 0.544$ ) was obtained, the Chi-square test has a value of 78,078 and significance less than 0.05, considering then that if there is a high level of correlation between both variables studied.

Keywords: Job satisfaction, working conditions, job security.

## **INTRODUCCIÓN**

En esta investigación se buscó relacionar las variables satisfacción laboral y condiciones de trabajo hospitalario, al igual que cada una de sus dimensiones planteadas y de esta manera poder contribuir a mejorar el bienestar del personal de salud que labora en dicha institución, así también esta investigación se ha subdividido en 5 capítulos:

En el primero se desarrolla el problema planteado, se realizó la determinación y formulación del problema, así como la descripción de su importancia, alcances y delimitaciones del estudio.

El marco teórico se desarrolló el segundo capítulo, donde se hace mención todo con respecto a los antecedentes de la investigación considerando el ámbito nacional e internacional.

Para el tercer capítulo, se indica la metodología, se propone los objetivos, las hipótesis, tipo de método, el diseño de investigación, describiéndose así “la población y muestra de estudio”.

Por consiguiente, en el capítulo cuarto, se describen los tipos de instrumentos del estudio, presentándose así la construcción y validación de los instrumentos que darán inicio a la recolección de datos continuando luego con el procesamiento e interpretación de los mismos de manera estadística, análisis de los resultados y la interpretación de las hipótesis planteadas.

Como punto final se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones correspondientes, de esta manera se pretende contribuir a la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución estudiada, planteándose así aportes para la mejora de las condiciones de trabajo hospitalario.

## CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del problema

Hoy en día se está dando mayor importancia al comportamiento organizacional de las instituciones, desde los cambios que implica las mejoras en las instituciones, ya sean estructurales, reducir costos e innovando haciendo que los trabajadores sean flexibles al cambio ya que el avance en la mejora de las condiciones de trabajo es un elemento clave a la hora de desarrollar una actividad laboral de manera eficaz (1).

De tal manera que hablar de satisfacción laboral en la organización es de suma importancia para entender la estrecha relación que tiene con la motivación por el trabajo que el empleado realiza, y esto demuestra el conjunto de actitudes que demuestra durante el trabajo (2).

Teniendo en cuenta que un hospital es uno de los entornos laborales más estresantes, donde el personal de salud debe afrontar el estrés en situaciones de vida o muerte, con grandes sobrecargas de trabajo, lo cual conlleva importantes esfuerzos físicos y mentales (2).

Cabe mencionar en un estudio realizado por Valdez (3), sobre satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud, obtuvo como resultado que los trabajadores de salud se encuentran insatisfechos en general con su labor que realizan en un 51.17% y el 57,5% de los trabajadores considera sentirse insatisfecho con las relaciones laborales, con las instalaciones y las condiciones del equipo e instrumental de su institución.

Por otro lado, para que el trabajador realice un trabajo eficiente y eficaz, tenemos que hablar de otro aspecto importante en la organización que son las condiciones de trabajo, tales, así como el ritmo del trabajo, la productividad, los cambios de turnos, las innovaciones tecnológicas y sobre todo las aptitudes y habilidades personales, que conllevan a una serie de condiciones que puedan afectar a largo plazo al estado de salud del trabajador (3).

Para la OIT (Organización Internacional del Trabajo), define a las condiciones de trabajo como el Conjunto de circunstancias y/o características materiales, físicas, económicas, sociales, políticas, psicológicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan las actividades y relaciones laborales (4).

En ese sentido, es importante considerar, la relación existente que ocurre a diario en las organizaciones, es por ello que las variables a estudiar para esta relación, son la satisfacción laboral, y las condiciones de trabajo del personal de salud; en ese sentido, los estudios abarcan una serie de relación existente entre estas dos variables, que se relacionan con el contexto del trabajador, con las instituciones y con la sociedad.

Por consiguiente, la importancia de la utilidad de este estudio, vista desde la perspectiva de los trabajadores hacia las condiciones laborales propias de la institución, que será medida en grados de satisfacción laboral. A raíz de ellos nos permitirá “identificar las áreas de oportunidad y de desarrollo potencial para la mejora de los procesos que implican obtener mejores resultados ya sean económicos y de calidad”.

## **1.2 Formulación del problema.**

### **1.2.1 P. General.**

¿Cuál es las relación entre satisfacción laboral y las condiciones del trabajo hospitalario de los profesionales de salud del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia - 2019?.

### **1.2.2 P. Epecíficos**

- ¿Cuál es la relación existente, entre la dimensión sueldo y beneficios y las condiciones de trabajo hospitalario de los profesionales de salud del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2019?.

- ¿Cuál es la relación existente, entre la dimensión ambiente físico y las condiciones de trabajo hospitalario de los profesionales de salud del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2019?.
- ¿Cuál es la relación existente, entre la dimensión supervisión y condiciones de trabajo hospitalario de los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2019?.
- ¿Cuál es la relación existente ,entre la dimensión seguridad laboral y las condiciones de trabajo hospitalario de los profesionales de salud del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2019?.

### **1.3 Objetivos de la investigación.**

#### **1.3.1. “Objetivo general”**

“Determinar la relación entre satisfacción laboral y las condiciones de trabajo hospitalario de los profesionales de salud del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2019”.

#### **1.3.2. “Objetivos específicos”**

- ✓ Determinar la relación existente, entre la dimensión sueldo - beneficios y las condiciones de trabajo hospitalario de los profesionales de la salud del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2019..
- ✓ Determinar la relación existente entre, la dimensión ambiente físico y las condiciones de trabajo hospitalario de los profesionales de la salud del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2019..
- ✓ Determinar la relación existente entre, la dimensión supervisión y las condiciones de trabajo hospitalario de los profesionales de la salud del servicio de Emergencia

del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2019..

- ✓ Determinar la relación existente entre, la dimensión seguridad laboral y las condiciones de trabajo hospitalario de los profesionales de la salud del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2019.

#### **1.4 Justificación de la Investigación.**

##### **1.4.1 Teórica**

El siguiente estudio busca determinar la relación existente entre las variables de estudio : Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del personal de salud de la institución en la que se aplicará el estudio; considerando lo estipulado por María Dalkrani y Efstathios Dimitriadis los cuales indican en su estudio que si se habla de satisfacción laboral está se puede relacionar con condiciones laborales en las que se desenvuelven las personas, esta a su vez influenciada por factores económicos, promoción de puesto laboral (ascenso), clima laboral, seguridad del trabajo y ambiente” de acuerdo a ello podemos considerar que si la institución busca ofrecer al público un servicio de primera debe entonces evaluar el grado de satisfacción de sus actores principales “los trabajadores” pues de ellos va a depender que el servicio que se ofrezca al público en general sea de calidad y con calidez, por lo consiguiente si el trabajo no reúne estas condiciones y muy al contrario los trabajadores carecen de incentivos, motivación, reconocimiento, ambiente hostil, no existe beneficio alguno, son sometidos a trato poco humanos, la sobrecarga laboral es abrumadora, el desgaste físico y psicológico es evidente los resultados del estudio van a ser poco alentadores (11).

### **1.4.2 Metodológica**

El presente estudio permitió establecer la existencia correlacional entre las variables “Satisfacción laboral y, condiciones de trabajo”, en el que se desarrolla el personal de salud, considerando el aspecto metodológico, hipotético deductivo, ya que se aplicó una encuesta que consta de 30 ítems, con el cual se recopiló los datos para poder relacionar las variables de estudio y de esa manera contribuir a la mejora del área de emergencia como también a proyectos de investigación que se puedan desarrollar en el futuro.

### **1.4.3 Práctica**

El estudio de investigación busca relacionar de maneras significativa ambas variables de estudio “condiciones de trabajo y satisfacción laboral”, en el servicio de emergencia del hospital Cayetano Heredia, de esta manera poder contribuir a mejorar el rendimiento laboral, el cual se verá reflejado no solo en el ámbito laboral del personal de salud, sino que también los pacientes se vean beneficiados de manera positiva en su atención diaria.

## **1.5. Limitación de la Investigación**

### **1.5.1. Temporal.**

El estudio se desarrolló en 3 meses, se consideró las limitaciones de aspecto temporal, nos encontramos con la alta rotación del personal que labora en diferentes turnos y en horarios rotativos, ya que después de guardias nocturnas tienen días libres posteriores, hecho que limitó el poder aplicar las encuestas con mayor rapidez.

La pandemia del covid-19 llevó al aislamiento domiciliario, el desconocimiento al manejo frente a esta enfermedad dejó en espera de respuestas sobre el avance, la insuficiente tecnología para poder trabajar de manera virtual los resultados fueron limitantes para la



culminación de las revisiones y la sustentación del mismo.

### **1.5.2. Espacial..**

En el hospital Cayetano Heredia fue en donde se desarrolló el estudio, se consideró sus diferentes áreas de atención: Medicina, emergencia, cirugía, salas de observación, sala de shock trauma, en el cual los trabajadores de salud rotan por diferentes turnos, todo este proceso también se coordinó con el coordinador del servicio, el cual consideró que debía buscar al personal de salud en las diferentes áreas del servicio de emergencia antes mencionado.

### **1.5.3. Recursos**

Los recursos que se utilizaron fueron: útiles de escritorio, recursos económicos (pasajes, refrigerios), recursos humanos (encuestadores, estadísticos), fuimos eficientes y eficaces para poder cumplir con el estudio.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación.

#### 2.2.1. Internacionales:

**Inegbedion et al., (2020)** en el estudio realizado, consideraron como objetivo principal “Investigar la percepción del equilibrio de la carga de trabajo y la satisfacción laboral de los empleados en las organizaciones laborales”. Participaron 764 empleados los cuales fueron seleccionados al azar de diferentes organizaciones y de 2 universidades de Nigeria, para el estudio se usó el modelo de ecuaciones tipo estructurales, cuyos resultados mostraron que la carga de trabajo, la alianza de roles y las competencias influye de manera significativa en la percepción del equilibrio de la carga de trabajo, por lo consiguiente esto influye en la satisfacción laboral de cada uno de los participantes (12).

**Lu, et al., (2019)** en su estudio realizado tuvieron como objetivo “Identificar un conocimiento más completo y extenso de Satisfacción laboral de enfermeras generales calificadas que trabajaban en Hospitales de agudos y sus factores asociados a partir de la literatura empírica publicada en los últimos cinco años.”. Para desarrollar este estudio, se emplearon artículos en un total de 59 los mismos que fueron extraídos de bases electrónicas como PubMed desde el 2012 al 2017, se utilizó los textos completos y resúmenes los cuales tuvieron una revisión previa y, se obtuvo un resultado el cual fue para la variable satisfacción laboral de los enfermeros, está estrechamente relacionada con el entorno de trabajo los cuales incluyen el compromiso organizacional, profesional, el estrés, la satisfacción de la persona usuaria, la proporción paciente-enfermera, el capital humano, la práctica basada en la evidencia y el origen étnico. La conclusión a la que llegaron fue de que es necesario incrementar la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería, ya que ello mejora la percepción de los pacientes sobre el tipo de calidad que se le ofrece (13).

**Alemán (2017)**, en su estudio realizado consideró como objetivo el “\*Determinar la percepción de satisfacción laboral del personal de enfermería \*que labora en la sala de Neonatología del hospital Dr. Alejandro Dávila Bolaños” . Aplicó un tipo descriptivo correlacional y de corte trasversal, la población estudiada se conformó por 27 enfermeros, el 69.6 % en su mayoría eran personas menores de 30 años de los cuales el 74% son mujeres, en la recolección de datos se aplicó la encuesta y se solicitó la técnica del auto llenado al finalizar cada participante colocó la encuesta en una ánfora cerrada de manera anónima, cuyos Datos se procesaron en el sistema SPSS versión 20 y en el programa Microsoft Excel. El principal resultado del estudio corresponde al grado de satisfacción laboral del personal de enfermería y este estuvo relacionado con el desarrollo personal profesional, identidad de la tarea, autonomía en su desempeño, ambiente de trabajo en el que se desenvuelven día a día, sin embargo los resultados no son satisfactorios en las consideraciones sobre el salario y sistema de incentivos motivacionales; en conclusión se puede resaltar que la mayoría del personal encuestado son mujeres menores de 30 años, la satisfacción laboral que perciben es alto de acuerdo con las respuestas obtenidas (14).

**Chiang et al., (2018)** en la investigación realizada, tuvieron como objetivo “\*Analizar la relación entre estrés y, la satisfacción laboral en una Institución de Beneficencia en la provincia de Concepción” aplicaron un estudio de corte trasversal, de tipo descriptivo correlacional” y la población estuvo conformada por 184 trabajadores los mismos que fueron separados en 5 grupos, aplicaron el cuestionario “autoadministrado anónimo” de 71 ítems dividido en 3 secciones las cuales abarcan desde información básica general, estrés y satisfacción laboral, para obtener la fiabilidad del instrumento este fue analizado Alfa de Cronbach para la primera variable satisfacción l aboral y se obtuvo un promedio de 0,656 y 0,923, y para la variable de Estrés Laboral el resultado

obtenido fue de ( 0,635) y (0,927) en ambos casos la fiabilidad fue aceptable. Todos los grupos de trabajo resultaron con un promedio bajo de tensión para el estrés laboral al igual que para la demanda psicológica, así como un elevado control laboral y alto apoyo a nivel global, para la variable satisfacción laboral el resultado fue que en las líneas de trabajo evaluadas el puntaje fue de 3.8, es decir que existe un nivel medio de satisfacción laboral. En conclusión, se denota que a mayor percepción de las variables de Satisfacción laboral se logra reducir el grado de estrés en el trabajo y en la dimensión Apoyo Social Laboral Global, aumenta la Satisfacción Laboral, permitiendo de esta manera disminuir el estrés (15).

**Hernández et al., (2018)** en el estudio realizado, tuvieron como objetivo “Establecer el grado de la Satisfacción laboral e Identificar los Factores asociados” tuvieron como población de estudio profesionales de enfermería de cuatro entidades públicas de salud las cuales pertenecían al tercer nivel de atención, aplicaron la investigación a 594 profesionales enfermeros, utilizaron el estudio transversal, de tipo observacional y descriptivo, se aplicó como técnica la encuesta integrada la cual estaba dividida por dos partes, uno de ellos eran los datos sociales y demográficos, el siguiente se aplicó para medir factores relacionados a la atisfacción laboral, esto de acuerdo con el instrumento de Font Roja ampliado (9 factores con 26 ítems en total). Se obtuvo resultados con una confiabilidad de 0.8 de alfa de cronbach, que representa un 35% de los encuestados, los cuales en su mayoría pertenecían a los profesionales especializados, la calificación para la variable Satisfacción Laboral obtuvo un resultado general de  $101 \pm 10$ . En cuanto a los factores identificados con insatisfacción laboral estuvieron enfocados con la promoción y competencia profesional, los resultados que resaltaron fueron: Relación interpersonal entre los jefes y los compañeros de trabajo; en cuanto a los factores extrínsecos no se mostraron diferencia estadísticamente significativa. Se pudo concluir que el personal de enfermería de las

instituciones estudiadas tiene satisfacción laboral de medio a alto, sin embargo, existe un grado identificado de insatisfacción, se debe considerar que para un buen desempeño laboral es necesario mejorar estos aspectos, los cuales serán reflejados en la calidad de la atención a los pacientes (16).

### **2.2.1 Nacionales:**

**Nonones (2018)**, en el estudio realizado tuvo como objetivo “*Analizar las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral en docentes de institutos de educación superior tecnológicos públicos de la provincia de Cañete 2017*”. Utilizó la investigación básica de tipo descriptivo no experimental, correlacionando dos variables, utilizó la técnica de la encuesta, para ambas variables “condiciones de trabajo y satisfacción laboral”, teniendo como resultado: La existencia de relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral en los docentes, se utilizó la prueba de coeficiente de correlación de Rho de Spearman teniendo como resultado final ( $r=0,422$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ), estos datos obtenidos nos permiten confirmar que efectivamente existe un grado medio alto de relación entre ambas variables estudiadas (17).

**Rivera (2018)**, en su estudio realizado tuvo como objetivo analizar las “Determinantes de satisfacción laboral del personal médico y de la enfermería del sector salud en el Perú”, para el estudio utilizó como instrumento “La encuesta nacional de satisfacción de usuarios de Salud” (en su SALUD) 2014 y 2015, esta encuesta es de tipo ordinal y evalúa ( Satisfecho, ni satisfecho /ni satisfecho e insatisfecho), obtuvo como resultados que: Si existe una mejor remuneración económica la satisfacción laboral será más alta, pero si hay un mayor número de horas en las que se debe trabajar la satisfacción será más baja, así también a medida que el individuo va ganando edad la satisfacción laboral disminuye, las obligaciones familiares afectan la satisfacción laboral y obliga al individuo a buscar mejores remuneraciones, en cuanto a trabajar en un

establecimiento del Minsa o Privado la satisfacción laboral disminuye cuando se trata de un establecimiento del estado debido a que los beneficios sociales y personales son menos satisfactorios para el personal de salud. Por tal motivo se puede determinar entonces que los factores que tuvieron en este estudio mayor impacto para estar satisfechos son: Promoción y ascenso laboral, remuneración, relación social con los jefes, valoración de su trabajo, los factores con menos impacto fueron: el equipamiento, instrumentos de trabajo, la infraestructura. Es importante señalar que se obtuvieron también resultados de la brecha que existe cuando de profesionales se trata, es decir que los médicos tienen mayor probabilidad de obtener mayores beneficios que las enfermeras generando una desigualdad evidente entre ambos profesionales (18).

**Padilla y Ramírez (2018)**, en su estudio realizado tuvieron como objetivo “ Describir el nivel de satisfacción laboral en el personal de salud de una entidad pública de Cajamarca 2020.” el estudio fue cuantitativo, de corte transversal, usando el diseño no experimental, de tipo descriptivo simple; el estudio estuvo conformado por 884 individuos trabajadores del hospital, se extrajo una muestra de 268 participantes, se aplicó para la recolección de los datos la Escala de Satisfacción laboral SL-SPC I, la misma que estuvo validada en el Perú. Los resultados obtenidos fueron que existe una satisfacción laboral baja en los trabajadores que laboran para esta entidad del estado (48.2%), satisfacción media de (41.4%) y un nivel de satisfacción alta solo lo conforma un (10.4%). En cuanto a la dimensión relación con sus superiores el nivel satisfactorio es bajo en un (46%), Condiciones físicas nivel bajo (45.3%), recompensas recibidas el nivel es bajo en un (42.1%) (19).

**Reyes (2016)**, en su estudio se planteó como objetivo “Determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión

Nacional Para el Desarrollo y Vida Sin Drogas, en la ciudad de Tarapoto”, utilizó el estudio de tipo no experimental con diseño descriptivo correlacional, para el estudio de relación entre ambas variables se usó la prueba de correlación lineal de Pearson, se obtuvo como resultado que existen condiciones moderadas de trabajo y para la satisfacción laboral los resultados indicaron que son Neutrales, esto indicó que existe una relación directa y significativa entre las variables ya que el coeficiente de correlación lineal de Pearson arrojó un  $r=0.898$ , el coeficiente de determinación ( $0.807$ ), esto indica que aproximadamente el 80% de la satisfacción laboral se ve influenciada por las condiciones de trabajo que les ofrece la institución estudiada (20).

**Paredes y País (2015)** en su estudio realizado tuvieron como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras(os) del Hospital Provincial de Lambayeque”, utilizaron el estudio descriptivo transversal, se utilizó como instrumento la encuesta, la herramienta “el cuestionario de (Satisfacción laboral del enfermero)” elaborado por el Ministerio de Salud (MINSa) en el año 2002, los resultados obtenidos en este estudio, estuvieron relacionados de acuerdo con los indicadores sociales y demográficos de los enfermeros, así como laborales, de acuerdo al grupo etario en edades de 40 y 49 años esto haciendo un (36%), a esto se debe resaltar que el (98%)son mujeres, el (74%) personal nombrado, el tiempo de servicio mayor o igual de 5 años, esto hace un(80%). Para las dimensiones de satisfacción laboral y el trabajo actual, los resultados fueron de un (48%), el (38%) era de trabajo general, en cuanto a la interacción trabajador-jefe inmediato se obtuvo un (44%), en la dimensión oportunidad de progreso existe el (62%), remuneraciones e incentivos motivacionales y la interrelación con sus compañeros de trabajo (56%), en el ambiente de trabajo (60%) de satisfacción; existiendo sólo una diferencia significativa de ( $p < 0.05$ ). Este estudio concluye entonces que el nivel de satisfacción de los profesionales

de enfermería corresponde solo a las dimensiones de oportunidad de progreso y al ambiente de trabajo en la institución (21).

### **2.3. Bases teóricas**

#### **2.3.1. Satisfacción Laboral.**

La satisfacción en el trabajo es uno de los temas más estudiados en la literatura de gestión. María Dalkrani y Efstathios Dimitriadis (2018) señalan que la satisfacción laboral es el resultado de diferentes factores, entre los cuales las condiciones laborales juegan un papel importante. Las condiciones laborales como el salario, las posibilidades de promoción, la seguridad y el clima laboral afectan en gran medida la satisfacción laboral (11).

En el estudio realizado por Díaz, Navajas y Casas, mencionan que la satisfacción laboral se refiere a la forma en que los empleados se sienten sobre su trabajo y depende de diferentes factores. Afirmando que la satisfacción laboral depende de factores como variables personales, organizacionales, gerenciales, académicas, profesionales y económicas (22).

##### **2.3.1.1. Teorías.**

###### **A) Teoría de Herzberg: Teoría de Motivación- Higiene.**

La influyente teoría de la necesidad de Herzberg de la década de 1960, la teoría de los dos factores sugiere que los humanos tienen dos conjuntos diferentes de necesidades y que los diferentes elementos de la situación laboral satisfacen o insatisfacen estas necesidades (23).

###### **Factores De La Teoría De Motivación-Higiene.**

###### **a) Factores Higiénicos:**

El primer conjunto se refiere a las necesidades básicas de supervivencia de una persona: los factores de higiene. Estos factores no están directamente relacionados con el trabajo en



sí, sino que se refieren a las condiciones que rodean la realización de este trabajo. Los factores son la política de la empresa, como por ejemplo el sistema de recompensas, el salario y las relaciones interpersonales. Según Herzberg, estos factores pueden causar insatisfacción cuando no se está satisfecho. Sin embargo, cuando se satisfacen estos factores no motivan ni causan satisfacción, solo previenen la insatisfacción (23).

#### **b) Factores de motivación**

El segundo conjunto de necesidades son las necesidades de crecimiento, que se refiere a factores intrínsecos dentro del trabajo en sí, por ejemplo, el reconocimiento de una tarea completada, el logro, la responsabilidad, el avance y el trabajo en sí. Estos factores son, según Herzberg, los factores motivadores, lo que implica que los humanos intentan convertirse en todo lo que son capaces de llegar a ser y cuando están satisfechos funcionan como motivadores. Según Herzberg, el contenido del trabajo (por ejemplo, oportunidades de responsabilidad y avance) es la única forma de aumentar la satisfacción y, por lo tanto, mejorar la motivación laboral. Sin embargo, cuando faltan los factores de crecimiento esto no causa insatisfacción, simplemente una ausencia de satisfacción. Los cuales son:

- **Logros y reconocimiento:** Este factor hace mención a la promoción e incentivación que tiene la institución para promover y reconocer el desempeño del trabajador (23).
- **Independencia laboral y responsabilidad:** La responsabilidad da la confianza al trabajador para realizar sus labores de manera eficiente y eficaz, lo que hace que sea una motivación por sí misma para el trabajador (23).

#### **1.2.1.2. Dimensiones:**

- **Sueldo/Salario y beneficios:** Debido a que el sueldo/salario lo paga el empleador, es una necesidad económica, considerado por ello un factor higiénico (23).

- **Organización y política de la institución:** Hace referencia a que el trabajador está reglamentado por las políticas de la institución para la cual labora, ya es de ello se rigen los objetivos y metas de la institución (23).
- **Relaciones con los compañeros de trabajo:** Debido al ambiente laboral en el cual se desarrollan y las horas de convivencia laboral, se generan relaciones laborales con los compañeros de trabajo ya sea de manera directa o indirecta (23).
- **Ambiente físico:** Es el espacio o lugar, donde el trabajador desarrolla sus actividades correspondientes a sus funciones asignadas (23).
- **Supervisión:** Está regulada por un trabajador o persona asignada para realizar la vigilancia, control y evaluación de los procedimientos, funcionamiento del área de trabajo durante la jornada laboral, esto puede generar insatisfacción en algunos colaboradores (23).
- **Status:** Hace referencia a la condición o posición que es asignado dentro de la organización de la institución (23).
- **Seguridad laboral:** Este factor hace referencia de cómo el trabajador busca en el trabajo tener estabilidad, un estímulo de ayuda y confianza dentro de la institución (23).
- **Crecimiento, madurez y consolidación:** Este factor de higiene hace referencia al desarrollo y crecimiento que tiene el trabajador en la institución, ya sea que lo promuevan, lo asciendan o lo suban el sueldo, de acuerdo a los criterios y políticas institucionales, por ende, es un factor de insatisfacción vista desde el trabajador, ya que es un resultado que mide la institución y que muchas veces no son lo que el colaborador espera (23).

## **B) Teoría jerárquica de las necesidades según Maslow:**

De acuerdo con las teorías de Maslow, podemos destacar que siguen siendo una de la más visible y ampliamente discutida de las necesidades humanas básicas, tanto dentro como fuera de la psicología. Maslow desarrolló su teoría como una contribución al movimiento de la psicología humanista, que fue un clamor contra la corriente principal conductista y psicoanalítica predominante en la primera mitad del siglo pasado. Los psicólogos de orientación humanista se centraron en el bienestar y la psicología positiva, creando así un contraste con el enfoque entonces dominante en la psicopatología. En su destacada teoría sobre la motivación y el desarrollo de la personalidad, Maslow propuso cinco necesidades que impulsan el comportamiento humano. La más básica de las necesidades se resumió con el término Necesidades fisiológicas e incluyó, entre otros, los impulsos de hambre, sed y sexo (24).

Según la idea de Maslow, estas necesidades fisiológicas deben satisfacerse antes de poder satisfacer otras necesidades superiores en la famosa pirámide. Atravesando la pirámide clásica de Maslow de abajo hacia arriba, los siguientes pasos son la necesidad en cuanto al tema de seguridad y luego viene la necesidad del amor y de pertenencia. Así también podemos destacar la necesidad de sentirse seguro y protegido, mientras que la necesidad de amor y pertenencia capta la necesidad de tener una pareja, cónyuge y / o familia, proporcionando así compañía y apego. En la cima de la pirámide clásica se ubican la Autoestima y la Autorrealización. Mientras que la autoestima se puede obtener mediante logros personales, un requisito previo para la realización de la autorrealización es el crecimiento personal. El modelo de Maslow no es solo una teoría de las necesidades humanas, sino también un modelo del desarrollo de la personalidad. En particular, la necesidad de autorrealización sólo puede satisfacerse invirtiendo enormes esfuerzos y después de crecer hasta convertirse en una persona madura. (25).

### 2.2.2 Condiciones de Trabajo.

Para poder sobrevivir, un medio fundamental para la obtención de recursos es el trabajo, de tal manera que se puedan satisfacer las necesidades básicas que son clave del desarrollo e integración personal y social; por consiguiente, se entiende por “condiciones de trabajo” como el conjunto de factores que condicionan la actividad y las relaciones laborales (26).

Manyisa Z, y Van A; define las condiciones de trabajo como el entorno en el que una persona realiza su trabajo. Incluye todos los factores y circunstancias físicos y psicológicas que influyen en su trabajo (26).

Por lo cual se consideran las siguientes dimensiones de las condiciones de trabajo.

**a) Condición Física:** Está referido al estado en el que la persona para poder desarrollar sus actividades de manera diaria necesita energía, la cual no denote cansancio. Por consiguiente, en mención a esta condición también encontramos con el medio ambiente físico, que incorporan elementos del medio ambiente natural en el campo laboral y que se muestran de la misma forma o modificada por el proceso de elaboración y producción que puedan afectar de manera nociva a la salud (27).

La infraestructura clínica y la organización del trabajo van a supeditar en gran medida, la distancia y el trayecto que deben recorrer los trabajadores de la institución, y este genera agotamiento físico, que realizan por los pasillos, subiendo y bajando escaleras los trabajadores de salud también utilizan materiales e insumos pesados que a la larga puedan generar problemas de posturales que afectaría en el desarrollo de sus cuidados y exploraciones (27).

**b) Condición Psicológica:** A medida que se exige a los trabajadores a desarrollar actividades que generen esfuerzo físico mayor, se debe de pensar y hacer referencia a cómo

ello pueda afectar el trabajo emocional y mentalmente, ello se conoce como “carga mental”. En consecuencia, los riesgos psicosociales aparecen por diferentes elementos de las “condiciones y organización en el trabajo”. En consecuencia, la existencia de estos riesgos en el área de trabajo afecta, la salud de los colaboradores y es influenciado en su desempeño laboral (27).

**c) Condición Social:** En cuanto a lo social, “las relaciones interpersonales recrean un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona ya que, a partir del mismo, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida” (27).

## **2.4. Formulación de la Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general.**

Hi: Existe correlación significativa entre “Satisfacción laboral y las condiciones de trabajo hospitalario” de profesionales de la salud del servicio de emergencia del hospital Nacional Cayetano Heredia, 2019.

Ho: No existe correlación entre, “Satisfacción laboral y las condiciones de trabajo hospitalario” de los profesionales de la salud del servicio de emergencia del hospital Nacional Cayetano Heredia, 2019.

### **2.4.2. Hipótesis Específicas.**

2.4.2.1.Hi: Existe correlación significativa entre “la dimensión sueldo y beneficios y las condiciones de trabajo hospitalario” de los profesionales de salud del servicio de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2019.

Ho: No existe correlación entre, la dimensión sueldo y beneficios y las condiciones de trabajo hospitalario de los profesionales de salud del servicio de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2019.

- 2.4.2.2.Hi: Existe una correlación significativa entre, la dimensión ambiente físico y las condiciones de trabajo hospitalario de los profesionales de salud del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2019.
- 2.4.2.3.Ho: No existe correlación entre, la dimensión ambiente físico y las condiciones de trabajo hospitalario de los profesionales de salud del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2019.
- 2.4.2.4.Hi: Existe una correlación significativa entre, la dimensión supervisión y las condiciones de trabajo hospitalario de los profesionales de salud del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2019.
- 2.4.2.5.Ho: No existe correlación entre, la dimensión supervisión y las condiciones de trabajo hospitalario de los profesionales de salud del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2019.
- 2.4.2.6.Hi: Existe una correlación significativa entre, la dimensión seguridad laboral y las condiciones de trabajo hospitalario de los profesionales de salud del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2019.
- 2.4.2.7.Ho: No existe correlación entre, la dimensión seguridad laboral y las condiciones de trabajo hospitalario de los profesionales de salud del servicio de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2019.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de investigación**

De acuerdo con lo indicado por Hernández, la investigación corresponde a un método científico hipotético deductivo, ya que la investigación científica se basa en la formulación de una ley universal y en el establecimiento de condiciones iniciales relevantes que constituyen la premisa básica para la construcción de teorías nivel de la investigación correlacional porque tiene como finalidad determinar la relación existente entre las dos variables de estudio, no experimental porque no se manipula deliberadamente las variables de corte transversal por realizar el estudio en un momento determinado (28).

### **3.2. Enfoque investigativo**

Hernández (2018) también señala que la investigación de tipo cuantitativo cuando está basada en emplear datos que puedan relacionarse y así se pueda demostrar “la hipótesis, con análisis numérico y un estudio estadístico, para poder determinar patrones de comportamiento y comprobar teorías, ya que cada etapa es secuencial, el orden es riguroso, revisando la literatura y así elaborar una perspectiva de estudio teórica” (28).

### **3.3. Tipo de investigación**

Este estudio corresponde a una investigación de tipo aplicada correlacional, porque se resolverá el problema planteado entre las variables, con un enfoque de investigación cuantitativo, ya que tuvo como objetivo obtener datos para posterior analizarlos e interpretarlos, generando nuevos conocimientos, de corriente científica, neopositivismo lógico (29).

### **3.4. Diseño de la investigación**

Diseño de la investigación es no experimental, pues no existirá manipulación o modificación de las variables, es transversal ya que se recolectarán datos en tiempo único, para describir las variables y analizar su relación en un momento dado, es descriptivo porque ya que indagaremos

la incidencia de los niveles de las variables en la población de estudio (30).

### **3.5. Población, muestra y muestreo.**

#### **3.5.1. Población..**

Será aplicado en el servicio de emergencia del “Hospital Nacional Cayetano Heredia”, el cual se encuentra ubicado en el distrito de San Martín de Porres(SMP), en la avenida Honorio Delgado 262, provincia de Lima, es un nosocomio nacional administrado por el Ministerio de Salud (Minsa). Tiene como función principal la atención asistencial, además ejerce funciones investigación y docencia, en unión con la “Universidad Peruana Cayetano Heredia”, el mismo que es apreciado como uno de los hospitales líder en nuestro País, aporta en tecnología, genera programas de salud, así también en el adiestramiento y aprendizaje de profesionales y técnicos de la salud, por estos motivos el hospital fue incorporado como organismo base del Área Hospitalaria N.º 1, que tenía quince centros de salud, repartidos en siete distritos de la capital, los mismos que estaban ubicados en la margen derecho del río Rímac en el Cono Norte, estos centros brindaban cobertura asistencial a una población que superaba el medio millón de personas. En la actualidad su área de influencia del hospital abarca a una población de 3 millones de habitantes. La población de estudio estará conformada por 192 profesionales de salud que laboran en el área de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia” (31).

#### **3.5.2 Muestra**

2.2.1.1.La muestra para el estudio está basada en una muestra estratificada por afijación, ya que se tomó a 129 trabajadores que estaban laborando en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia, profesionales de la salud.

$$n = \frac{z^2 p(1-p)N}{e^2 (N-1) + z^2 p(1-p)}$$



Dónde:  $Z= 1.96$ ,  $P= 0.5$ ,  $N= 192$ ,  $E= 0.05$

$Z$  = Valor de la distribución y nivel de confianza

$P$  = Proporción del éxito.

$N$  = Tamaño de la población.

$E$  = Margen del error.

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5(1 - 0.5)192}{0.05^2 (192 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5(1 - 0.5)} = 129$$

### **3.5.3 Muestreo**

No probabilístico por conveniencia, ya que los elementos se seleccionarán por las características del estudio y su fácil disponibilidad (32).

#### **Criterios de inclusión y exclusión:**

##### **Inclusión:**

- Trabajadores de la salud que laboren en el servicio de Emergencia.
- Personal lúcido, sin limitaciones físicas para resolver la encuesta.
- Personal fijo del área.
- Personal que firme el consentimiento informado.

##### **Exclusión:**

- Personal administrativo.
- Personal de limpieza.
- Personal con descanso médico.
- Personal que se encuentre de vacaciones.

Tabla 1. Variables y operacionalización:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición	Escala Valorativa ( Niveles o Rango)
V. 1 Satisfacción laboral	“La satisfacción laboral es un estado subjetivo del trabajador que tiene que ver con las circunstancias personales y las del trabajo, es decir, relaciona entre lo esperado y lo encontrado por el trabajador en el centro laboral” (11)	Es el grado de conformidad del personal de salud respecto a su entorno de trabajo en emergencia, que surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del personal de salud de emergencia en el hospital Cayetano Heredia.	Sueldo y beneficios  Ambiente físico  Supervisión  Seguridad laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salario/sueldo percibido.</li> <li>- Reconocimiento recibido por el trabajo bien hecho.</li> <li>- Posibilidad de promocionar.</li> <li>- Horario de trabajo</li> <li>- Condiciones físicas para realizar el trabajo.</li> <li>- Atención que se presta a las sugerencias realizadas</li> <li>- Variedad de tareas realizadas en el trabajo</li> <li>- Libertad para elegir el método de trabajo.</li> <li>- Relación con el superior inmediato.</li> <li>- Relación entre la dirección y los trabajadores de la institución.</li> <li>- Modo en que la institución está gestionada.</li> <li>- Relación con los compañeros de trabajo</li> <li>- Responsabilidad asignado</li> <li>- Posibilidad de utilizar responsabilidad adquiridas</li> <li>- Estabilidad en el empleo</li> </ul>	- Escala Ordinal	<p>15 – 30 (Bajo)</p> <p>31 – 45 (Medio)</p> <p>46 – 75 (Alto)</p>

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición	Escala Valorativa ( Niveles o Rango)
V. 2 Condiciones de trabajo	El conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno determinando la salud del trabajador	Son aquellos estímulos o situaciones que se originan en el personal de salud del área de emergencia, mediante las condiciones físicas, psicológicas y sociales, lo cual será medido con el instrumento de condiciones de trabajo. Se analizarán los ítems 1 al 15.	Condición física  Condición psicológica  Condiciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe suficiente equipo para desarrollar mis actividades diarias</li> <li>- Mi trabajo se desarrolla frecuentemente en condiciones de presión de tiempo</li> <li>- Existe monotonía en mis actividades diarias</li> <li>- Mis actividades diarias requieren de trabajar continuamente en una postura forzada</li> <li>- En mi servicio cuento con servicios básicos</li> <li>- Tengo oportunidad de elegir los días de descanso</li> <li>-Tengo motivación en mi área laboral</li> <li>-Tengo autonomía en mis decisiones profesionales</li> <li>- Considero que tengo sobrecarga de trabajo.</li> <li>- Considero que existen relaciones autoritarias en mi trabajo.</li> <li>- Tengo participación en las decisiones organizacionales de mi institución.</li> <li>- He recibido capacitación sobre prevención de riesgos laborales en mi área de trabajo.</li> <li>- Mis actividades diarias me estimulan a realizar mi compromiso laboral.</li> <li>- Me identifico con los cambios propuestos por mis compañeros.</li> <li>- Considero que existe respeto entre mis compañeros.</li> </ul>	- Escala Ordinal	<p>15 – 39 (Bajo)</p> <p>40 – 64 (Medio)</p> <p>65 – 105 (Alto)</p>

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

#### 3.7.1 Técnica

Técnica la encuesta, el objetivo fue conocer las opiniones de los trabajadores del hospital con respecto a ambas variables en estudio: La satisfacción laboral y condiciones del trabajo hospitalario, se registraron las respuestas emitidas durante la misma que fue realizada en el área de emergencia, teniendo como promedio de tiempo para el proceso de recolección de datos 10 minutos por cada encuesta. El instrumento para utilizar es el cuestionario (28).

#### 3.7.2 Descripción

En el estudio se aplicó dos instrumentos, uno por cada variable de estudio (28).

- “La Escala General de Satisfacción NTP 394 la cual tiene una versión Española que fue adaptada “al contexto mexicano” de Pérez-Bilbao (2006)(32), de la original en inglés Overall Job Satisfacción desarrollada por Warr, Cook y Wall (1979)”. Esta escala se basa en la teoría de Frederick Herzberg y tiene según el coeficiente Alfa de Cronbach de 0.89 como confiabilidad, está diseñada para abordar los factores intrínsecos y extrínsecos”, consta de 15 ítems están medidos en escala ordinal tipo Likert que va desde el 1 el cual indica muy insatisfecho y hasta el valor 7 el cual indica muy satisfecho, es decir que a mayor puntuación obtenida existe una mayor satisfacción laboral (33).

Tabla 3.

➤ Ficha Técnica	
<b>Nombre</b>	“Cuestionario de satisfacción laboral del Personal de Administración y Servicios”.
<b>Autores</b>	Warr, Cook y Wall 2010.
<b>Aplicación</b>	De forma individual

<b>Tiempo de duración</b>	Aproximadamente 15 minutos
<b>Dirigido</b>	A los trabajadores de salud del área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia.
<b>Valor</b>	Escala de Likert:  1 está indicado para la calificación = Muy insatisfecho y el valor 7 equivale a muy satisfecho.
<b>Descripción del instrumento</b>	Consta de 15 ítems en un solo bloque, que se miden en escala ordinal tipo Likert.

- Cuestionario sobre Condiciones de trabajo, instrumento elaborado tomando aspectos revisados en investigaciones similares, así como la clasificación planteada por la Organización Internacional del trabajo (OIT) (34). Consta de tres indicadores expresados en condición física, psicológica y social, de las cuales se derivan 15 preguntas, la confiabilidad del instrumento medida por el coeficiente Alfa de Cronbach fue 0.704. El instrumento está medido con una escala tipo Likert:1 =totalmente en desacuerdo hasta 5=totalmente de acuerdo.

Tabla 4.

<b>➤ Ficha Técnica</b>	
<b>Nombre</b>	<i>NTP 182 - Encuesta de autovaloración de las condiciones de trabajo.</i>
<b>Autores</b>	Clotilde Nogareda Cuixart 2010
<b>Aplicación</b>	De forma individual
<b>Tiempo de duración</b>	Aproximadamente 15 minutos
<b>Dirigido</b>	A los trabajadores de salud del área de

	emergencia del Hospital Cayetano Heredia.
<b>Valor</b>	Escala de Likert: 1 se refiere al valor totalmente en desacuerdo y el puntaje de 5 es totalmente de acuerdo.
<b>Descripción del instrumento</b>	Consta de un solo bloque de 15 ítems sobre condiciones de trabajo.

### 3.7.3 Validación

La validez, en términos generales se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir (28).

La validación de los instrumentos estuvo a cargo de Cisneros C. (2011); señala que el valor de “(KMO es igual a 0.723- Bartlett (Sig.) = 0.000)” determinando así la validez del instrumento, para ejecutar su estudio sobre satisfacción laboral y con condiciones de trabajo, previo a ello solicitaron la autorización del protocolo por el “Comité de ética y comité científico de los servicios de salud - Durango en México, llevándose a cabo su ejecución de la prueba piloto en el mes de mayo del 2011”.

### 3.7.4 Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales, la confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas (36).

“La finalidad de esta prueba piloto consistió en identificar el tiempo de respuesta a los instrumentos, dudas sobre los ítems; analizar la confiabilidad del cuestionario de

Condiciones de trabajo que fue elaborado ex profeso, además de las dificultades técnicas y administrativas que pudieran surgir” (37).

Para esta investigación se realizó una prueba piloto en 20 participantes y se usó el estadístico Alfa de Crombach. “Los resultados de estabilidad, están en un rango superior a (0.814), variable factores laborales y (0.890), variable satisfacción laboral; la confiabilidad del instrumento mide diferentes hechos con una solución confiable” (38).

### **3.7. Procesamiento y análisis de los datos**

Se procesó la información en el “sistema estadístico IBM Statistics - SPSS de versión 25, se realizó el análisis de tipo Descriptivo Inferencial”. En primer lugar, de las variables de estudio cuantitativas será mediante la estimación de las medidas de tendencia central (39).

Una vez obtenidos los datos estadísticos, se empezó a analizar ambas variables de estudio, para establecer el vínculo existente, aquí se utilizó el Chi-cuadrado con un resultado de  $p < 0.05$  de significancia, *obteniéndose un intervalo de confianza* de 95%. Por otro lado, para la obtención de las gráficas relacionadas, se utilizará el programa Microsoft Excel 2010 (40).

### **3.8. Aspectos éticos**

Los principios bioéticos aplicados en el campo de la investigación son fundamentales para poder salvaguardar la integridad de la persona que participan en el estudio sin exponerlos a hechos o circunstancias que los pongan en desventaja (41) así tenemos:

- **Justicia.** - Implica poder ofrecer a los participantes y a las personas involucradas en la investigación las mismas condiciones, tiempo, recursos, beneficios, es decir que todo debe ser de manera equitativa sin preferencias alguna.
- **Beneficencia.** – Por ningún motivo la investigación será usada para dañar o alterar el bienestar de las personas, ni para beneficio propio del investigador, por el contrario, se buscarán proponer mejoras con los resultados de la investigación obtenida (\*)
- **No maleficencia.** - Se expondrá a los participantes al inicio de la aplicación del

instrumento, que no se pondrá en riesgo su salud o integridad de cada uno de ellos.

- **Autonomía.** - Todo participante es libre de participar si cumple con los principios de inclusión, si por algún motivo desisten de su participación, no habrá sanción o condición alguna, tal como lo indica el consentimiento informado (42).

En esta investigación se aplicó el consentimiento informado documento que es “El acto de decisión libre y voluntaria de una persona competente, por el cual acepta las acciones que el investigador realizará, fundado en la comprensión de la información revelada respecto a riesgos y beneficios, así como las posibles alternativas, esto se sustenta al principio de la autonomía del participante” (43).

También se tuvo en cuenta la “Ley de Protección de datos personales”. Ley N° 29733, “Ley que tiene el objetivo de garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales, previsto en el artículo 2 numeral 6 de la Constitución Política del Perú, a través de su adecuado tratamiento, en un marco de respeto de los demás derechos fundamentales que en ella se reconocen” (44).

Finalmente, la investigación fue sometida al software de turnitin para evitar el plagio académico, ya que “es una herramienta que se utiliza para detectar el plagio, este software acude a millones de documentos que se encuentran en diferentes bases de datos; una vez analizado el contenido del documento, realiza un informe en el que se define qué proporción de texto está plagiado y de dónde se ha extraído la información” (45).



## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivos

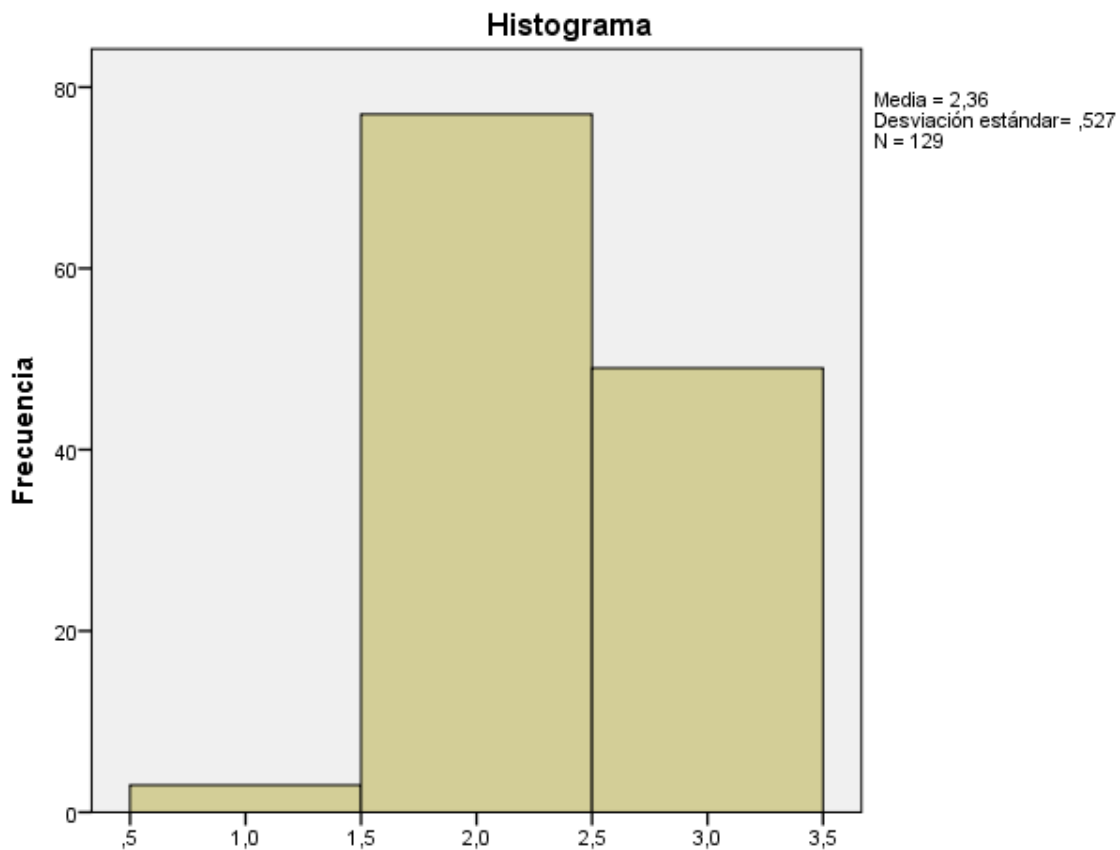
En ambas variables del estudio los resultados fueron correlacionados mediante Rho de Spearman y, posteriormente se procedió constatar las hipótesis.

##### 4.1.1.1 Variable Satisfacción laboral

Tabla 5. *Estadísticos descriptivos de la variable Satisfacción, laboral*

		Descriptivos		
		Estadístico	Error estándar	
VD	Media	2,36	,046	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior Límite superior	2,26 2,45	
	• Media recortada al 5%	2,37		
	• Mediana	2,00		
	• Varianza	,278		
	• Desviación estándar	,527		
	• Mínimo	1		
	• Máximo	3		
	• Rango	2		
	• Rango intercuartil	1		
	• Asimetría	,112	,213	
	• Curtosis	-,975	,423	

Fuente: SPSS v. 25



**Figura 1.** Estadísticos descriptivos de la variable Satisfacción laboral

Fuente: SPSS v. 25

**En la tabla N° 5.** “Se obtuvo un valor promedio de 95% de nivel de confianza para la variable satisfacción laboral, con una media valor de 2.36 puntos; así como una media de 2 puntos la cual representa un 50% de los datos, con una desviación estándar de 0.527 puntos, lo que indica una variación, con respecto a la media”. Así mismo, una asimetría de 0.112, la cual “representa una curva asimétricamente positiva y se atiende a reunir a la izquierda de la media. Por último una curtosis de -0.975 que representa una curva más disminuida que la normal, ya que es menor a 0 y se le denomina platicúrtica”

**Tabla 6.** Dimensiones de la variable Satisfacción Laboral de los profesionales de salud del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2019.

<b>DIMENSIONES</b>	<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
		<b>a</b>	<b>e</b>
Sueldo y Beneficio	Bajo	9	7,0
	Medio	72	55,8
	Alto	48	37,2
	<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100,0</b>
Ambiente físico	Bajo	9	7,0
	Medio	67	51,9
	Alto	53	41,1
	<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100,0</b>
Supervisión	Bajo	17	13,2
	Medio	74	57,4
	Alto	38	29,5
	<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100,0</b>
Seguridad laboral	Bajo	18	14,0
	Medio	70	54,3
	Alto	41	31,8
	<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100,0</b>

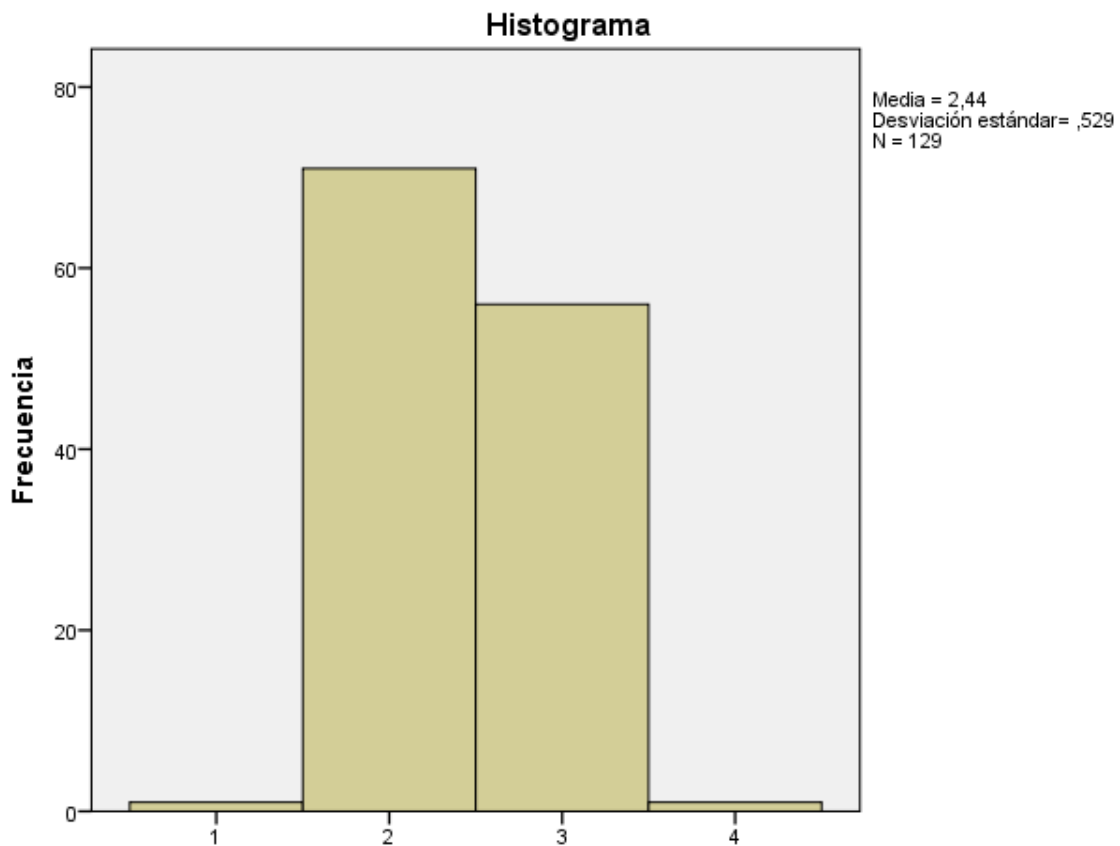
En la tabla N° 6, se puede observar que de 129 profesionales de la salud evaluados el 37.2% (48) presentó “un nivel alto de satisfacción, en cuanto a la dimensión sueldo y beneficio, el 55.8% (72) presentó un nivel medio y solo el 7% (9) obtuvieron un nivel bajo, para la dimensión ambiente físico se observa 41.1% (53) presentó un nivel alto de satisfacción, 51.9%(67) nivel medio y un (7.0%) presentó un nivel bajo, en cuanto a la dimensión supervisión los resultados obtenidos fueron que solo el (29.5%)(38) evaluados tuvo un nivel alto, el (57.4%)(74) nivel medio y (13.2%) (17) nivel bajo, en cuanto a la dimensión seguridad laboral se puede observar que el (31.8%) (41) tuvo un nivel alto, el (54.3%) (70) presentó un nivel medio y el (14%) (18) tuvieron un nivel bajo”.

#### 4.1.1.2 Variable Condiciones de trabajo hospitalario

Tabla 7. Estadísticos descriptivos de la variable Condiciones de trabajo hospitalario

		<b>Descriptivos</b>	
		Estadístico	Error estándar
VI	• Media	2,44	,047
	• 95% de intervalo de confianza para la media	2,35	
	• Límite inferior		
	• Límite superior	2,53	
	• Media recortada al 5%	2,44	
	• Mediana	2,00	
	• Varianza	,280	
	• Desviación estándar	,529	
	• Mínimo	1	
	• Máximo	4	
	• Rango	3	
	• Rango intercuartil	1	
	• Asimetría	,236	,213
	• Curtosis	-1,152	,423

Fuente: SPSS v. 25



**Figura 2.** Estadísticos descriptivos de la variable Condiciones de trabajo hospitalario

Fuente: SPSS v. 25

**Tabla N° 7.** El resultado es de un 95% de confianza para la variable de “Condiciones de trabajo hospitalario”, la media obtenida es de 2.44 puntos; así como el valor para la mediana de 2 puntos, este porcentaje representa el 50% de los datos, la desviación estándar fue de 0.529 puntos, indicando una variación con relación a la media”. También existe una asimetría de 0.236, la cual representa una curva asimétrica positiva y se atiende a reunir a la izquierda de la media”. Por último, una curtosis de -1.152 que representa una curva más achatada que la normal ya que es menor que 0 y que se le denomina “platicúrtica”.

**Tabla 8.** *Dimensión de la variable condición de trabajo de los profesionales de salud del servicio de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2019.*

<b>DIMENSIONES</b>	<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Condición Física	Bajo	1	,8
	Medio	93	72,1
	Alto	35	27,1
	<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100,0</b>
Condición Psicológica	Bajo	4	3,1
	Medio	77	59,7
	Alto	48	37,2
	<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100,0</b>
Condición Social	Bajo	1	8
	Medio	117	90,7
	Alto	11	8,5
	<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100,0</b>

En la tabla 8, se observa que de 129 profesionales evaluados para la dimensión condición física el 27.1% (35) obtuvo un nivel alto, el 72.1% (93) presentó nivel medio y solo el 8% (1) presentó un nivel bajo, en cuanto a los resultados obtenidos para la dimensión condición psicológica el (37.2%) tuvo un nivel alto, 59.7% (77) nivel medio y el 3.1% (4) obtuvo nivel bajo, para la dimensión condición social se obtuvo un 8.5% para el nivel alto, 90.7% (117) presentaron un nivel medio y solo el 8% (1) obtuvo un nivel bajo.

#### **4.1.1 Prueba de hipótesis**

##### **4.1.1.1 Hipótesis general**

**Ho:** No existe una correlación significativa entre, “la satisfacción laboral del personal de salud y las condiciones de trabajo hospitalario” de los profesionales de salud del servicio de emergencia del “hospital nacional Cayetano Heredia” en el periodo 2019.

**H1:** Existe una correlación significativa entre, “la satisfacción laboral del personal de salud y las condiciones de trabajo hospitalario” de los profesionales de salud del servicio de emergencia del “hospital nacional Cayetano Heredia” en el periodo 2019.

**Nivel de significancia:** Relación de significancia es de 0.05.

**Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

**Decisión :** En tanto que  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 9.** Prueba de correlación hipótesis general

		VD
Rho de Spearman	VI	,544**
	Coefficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	,000
	N	129

**Fuente:** SPSS v.25

**Interpretación:** En la tabla se aprecia que para ambas variables de estudio se presenta una correlación moderada con un  $r=0.544$ . También tenemos que la significancia bilateral p-valúe es igual a 0.000 y siendo menor al valor 0.05 se puede concluir que la relación entre ambas variables es significativa.

#### 4.1.3.2 Hipótesis específica 1

**Ho:** No existe una correlación significativa, entre la dimensión sueldo y beneficios y las condiciones de trabajo hospitalario de los profesionales de salud del servicio de emergencia del “hospital nacional Cayetano Heredia” en el periodo 2019.

**H1:** Existe una correlación significativa, entre la dimensión sueldo y beneficios y las condiciones de trabajo hospitalario de los profesionales de salud del servicio de emergencia del “hospital nacional Cayetano Heredia” en el periodo 2019.

**Nivel de significancia:** Relación de significancia es de 0.05.

**Estadístico de prueba:** Rho de Spearman.

**Decisión :** Dado que  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 10.** Prueba de correlación de la hipótesis específica 1

			Sueldo beneficio (Agrupada)
Rho de Spearman	Condición de trabajo (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,652**
		N	,000 129

Fuente: SPSS v. 25

**Interpretación:** En la tabla nro. 10, se aprecia que para las variables de estudio satisfacción laboral y condiciones de trabajo presentan una correlación moderada con un  $r=0.652$ . en ese sentido la significancia bilateral p-value es igual a 0.000 y siendo menor al valor 0.05, se concluye que la relación entre ambas variables es significativa.

#### 4.1.3.3 Hipótesis específica 2

**H<sub>0</sub>:** No existe una correlación significativa entre, la dimensión ambiente físico y las condiciones de trabajo hospitalario de los profesionales de salud del servicio de emergencia del “hospital nacional Cayetano Heredia” en el periodo 2019

**H<sub>1</sub>:** Existe una correlación significativa entre, la dimensión ambiente físico y las condiciones de trabajo hospitalario de los profesionales de salud del servicio de emergencia del “hospital nacional Cayetano Heredia” en el periodo 2019.

**Nivel de significancia:** Relación de significancia es de 0.05.

**Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

**Decisión :** En vista que  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula.



**Tabla 11.** Prueba de correlación de la hipótesis específica 2

			Ambiente físico (Agrupada)
Rho de Spearman	Condición de trabajo (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,441**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	129

Fuente: SPSS v. 25

**Interpretación:** En la tabla anterior se aprecia que para las variables de estudio satisfacción laboral y condiciones de trabajo presentan una correlación moderada con un  $r=0.441$ . de esta manera, que la significancia bilateral p-value es igual a 0.000 y siendo menor al valor 0.05, se concluye que la relación entre ambas variables es significativa.

#### 4.1.3.4 Hipótesis específica 3

**Ho:** No existe una correlación significativa entre, la dimensión supervisión y las condiciones de trabajo hospitalario de los profesionales de salud del servicio de emergencia del “hospital nacional Cayetano Heredia en el periodo” 2019

**H1:** Existe una correlación significativa entre, la dimensión supervisión y las condiciones de trabajo hospitalario de los profesionales de salud del servicio de emergencia del “hospital nacional Cayetano Heredia” en el periodo 2019.

**Nivel de significancia:** Relación de significancia es de 0.05.

**Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

**Decisión :** Ya que  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 12.** Prueba de correlación de la hipótesis específica 3

			Supervisión (Agrupada)
Rho de Spearman	Condición de trabajo (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,499**
		N	,000 129

Fuente: SPSS v. 25

**Interpretación:** En la tabla anterior se observa que para ambas variables de estudio satisfacción laboral y condiciones de trabajo presentan una correlación moderada con un  $r=0.499$ . De esta manera, que la significancia bilateral p-value es igual a 0.000 y siendo menor al valor 0.05, se determina que la relación entre ambas variables es significativa.

#### 4.1.3.5 Hipótesis específica 4

**Ho:** No existe una correlación significativa entre, la dimensión seguridad laboral y las condiciones de trabajo hospitalario de los profesionales de salud del servicio de emergencia del “hospital nacional Cayetano Heredia” en el periodo 2019

**H1:** Existe una correlación significativa entre, la dimensión seguridad laboral y las condiciones de trabajo hospitalario de los profesionales de salud del servicio de emergencia del “hospital nacional Cayetano Heredia” en el periodo 2019.

**Nivel de significancia:** Relación de significancia es de 0.05.

**Estadístico de prueba:** *Rho de Spearman*

**Decisión :** Dado que  $p < 0.05$ , se rechaza a la hipótesis nula

**Tabla 13.** Prueba de correlación de la hipótesis específica 4.

			Seguridad (Agrupada)
Rho de Spearman	Condición de trabajo (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,560** ,000
		N	129

*Fuente: SPSS v. 25*

**Interpretación:** Se puede apreciar que para ambas variables de estudio “satisfacción laboral y condiciones de trabajo” presentan una correlación moderada ( $r=0.560$ ).

También que la significancia bilateral “p-valúe” es igual a (0.000) y siendo menor al valor 0.05, entonces se puede indicar que existe si existe una relación entre las dos variables y es de tipo significativa.

#### 4.1.2 Discusión de resultados.

En cuanto al objetivo general, se pudo determinar que la relación entre las “satisfacción laboral y las condiciones de trabajo hospitalario” en la institución hospitalaria, cuyo resultado indica un  $r=0.544$ , la cual implica una correlación moderada positiva, significativa con un p-valor igual a 0.000. Entonces las acciones que se realice para mejorar la satisfacción laboral, se refleja sobre las condiciones de trabajo hospitalario. Esto concuerda con relación a los datos encontrados por Ramírez (2017), donde concluye que las condiciones de trabajo influyen decisivamente en el grado de bienestar o malestar laboral, obteniendo un 34.16% de insatisfacción en relación a las condiciones de trabajo, el cual se asemeja a los resultados encontrados en el presente estudio, donde obtuvimos un 38% de insatisfacción, siendo las condiciones laborales un factor determinante en la calidad de la vida laboral. Algo semejante se encontró en el estudio de cc donde comparó dos instituciones de salud, concluyendo que el personal de salud muestra una mayor satisfacción laboral en relación a las condiciones ambientales, estructurales y recursos; encontrando un 34.3% de desacuerdo, datos que se asemejan al presente estudio donde encontramos un 38%, ya que se determinó que las condiciones de trabajo según las dimensiones estudiadas, muestran una elevada relación con la satisfacción laboral. Palacios (2017), muestra resultados similares al de Gonzales (2016), pero esto referido a las condiciones de trabajo y el estrés que generan insatisfacción laboral de 19.4% dependiendo al turno de trabajo que genera alta tensión entre los trabajadores. En relación al presente estudio no se evaluó ninguna dimensión que relacione la satisfacción laboral en relación al turno de trabajo del personal. En el ámbito nacional Reyes (2016), determinó que la satisfacción laboral está determinada por las condiciones laborales en un 80%, lo que se relacionan con los resultados

del estudio donde encontramos que el 60% es de satisfacción laboral frente a las condiciones laborales”. Similar al presente estudio, muestran Nonones (2018) y Vílchez (2015) en sus estudios sobre satisfacción laboral y condiciones de trabajo donde determinan que la relación entre ambas variables fue significativa, datos que guardan relación y semejanza a los encontrados en el estudio.

También tenemos a Mamani (2017) que en su estudio sobre satisfacción laboral y la calidad de atención, donde muestra que no existe una relación estadísticamente significativamente entre ambas variables.

En referencia con el objetivo específico Nro.1, el cual hace referencia a la relación entre la dimensión sueldo y beneficio y las condiciones de trabajo hospitalaria, cuyo resultado obtenido en el presente estudio es de ( $r=0.560$ ), indica la existencia de una relación moderada, de resultados positivos y significativos con un p-valor igual a 0.000. En ese sentido en el estudio realizado por **Paredes y Pais (21)**, demostraron que remuneraciones e incentivos motivacionales y la interrelación con sus compañeros de trabajo es del (56%); determinando así una diferencia significativa ( $p < 0.05$ ), concluyendo entonces que el nivel de satisfacción de las enfermeras/os corresponde solo a las dimensiones de oportunidad de progreso y al ambiente de trabajo en la institución. Es decir que la gestión que se realice en el sueldo y beneficios, se verá reflejado en las condiciones de trabajo hospitalaria de la institución en cuestión.

Para el objetivo específico Nro. 2, que estudia la relación entre la dimensión ambiente físico y las condiciones de trabajo hospitalaria y cuyo resultado es de  $= 0.411$ , dando como indicación que existe una relación de tipo moderado, positivo y significativo con un p-valor igual a 0.000. Es decir que la gestión que realicen en el ambiente físico del hospital se verá reflejado en las condiciones

de trabajo hospitalaria de la institución en estudio. Esto se relaciona a los datos encontrados por Reyes (2016) en el cual concluye que la satisfacción laboral de los colaboradores se ve influenciada por las condiciones de trabajo que les ofrece la institución en la que se desempeñan, los resultados obtenidos fueron un  $r=0.898$  (Pearson), el coeficiente de determinación (0.807) es decir que si existe una relación directa y significativa entre ambas variables de aproximadamente un 80% (20).

En el objetivo específico Nro. 3, se describió la relación entre la dimensión supervisión y las condiciones de trabajo hospitalaria, en el presente estudio se obtuvo como resultado  $r=0.499$ , lo que indica una relación moderada, positiva y significativa, con un p-valor igual a 0.000. Cabe señalar que en el estudio ejecutado por **Nonones (17)**, tuvo como objetivo “Analizar las condiciones de trabajo y satisfacción laboral en los docentes de una institución educativa”, teniendo como resultado la existencia de relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral en docentes, utilizaron la prueba de coeficiente de correlación de Rho de Spearman teniendo como resultado final ( $r=0,422$  y Sig.-0.000), por otro lado **Reyes (20)** en su estudio de tipo no experimental con diseño descriptivo correlacional menciona que hay una correlación directa y significativa, entre las variables, obtuvo como resultado que existen condiciones moderadas de trabajo y para la satisfacción laboral los resultados indicaron que son Neutrales, dado que el coeficiente de relación lineal de Pearson arrojó un  $r=0.898$ , el coeficiente de determinación (0.807), esto indica que aproximadamente el 80% de la satisfacción laboral se ve influenciada por las condiciones de trabajo que les ofrece la institución en estudio. Estos resultados en mención nos permiten confirmar que efectivamente existe un grado medio alto de relación entre ambas variables estudiadas. Es decir que la gestión en cuanto a la

supervisión, se verá reflejado en las condiciones de trabajo hospitalaria de la institución en cuestión.

Para el objetivo específico Nro. 4, se “Determinó la relación entre la dimensión seguridad laboral y las condiciones de trabajo hospitalaria”, cuyo resultado = 0.560, lo que refiere una correlación moderada, positiva y significativa con un p-valor igual a 0.000. Es decir que la gestión que se realice en la seguridad laboral, se verá reflejado en las condiciones de trabajo hospitalaria de la institución en cuestión. En relación con este objetivo se puede considerar lo señalado por Rivera (2018), los trabajadores van a responder de manera efectiva al trabajo si estos sienten que existe seguridad tanto salarial, valoración de su trabajo, ascenso laboral, es decir que estos factores juegan un rol importante para la decisión final de mantenerse en el puesto laboral en el que se desempeña.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones.

- Existe una relación significativa bilateral con p-value que es igual a 0.000 y siendo este menor al valor 0.05 entre ambas variables de estudio “satisfacción laboral y condiciones de trabajo hospitalario del servicio de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia Lima 2019” con una relación significativa moderada de  $r=0.544$ .
- Se determinó también el nivel de relación que existe entre las dimensiones sueldo y beneficio y condiciones de trabajo hospitalario con un  $r=0.652$  a través del análisis inferencial, considerando el rango del coeficiente de relación (R) de 0 a 1, lo que señala una correlación positiva, moderada, significativa entre las variables de estudio. En cuanto a cambios a mayores o menores en la gestión de sueldo y beneficio, entonces también habrá dichos cambios en las condiciones de trabajo hospitalario para la institución objeto de estudio.
- Se determinó el nivel de relación que existe entre el ambiente físico y condiciones de trabajo hospitalario con un  $r=0.441$  mediante un análisis inferencial, que en concordancia al rango del coeficiente de correlación (R) de 0 a 1, lo que implica una correlación positiva, moderada, significativa entre ambas variables de estudio. En cuanto a cambios ya sea mayores o menores en la gestión de ambiente físico, entonces también habrá dichos cambios en las condiciones de trabajo hospitalario para la institución objeto de estudio.
- Se determinó el nivel de relación que existe entre supervisión y condiciones de trabajo hospitalario con un  $r=0.499$ , mediante el análisis inferencial que de acuerdo al rango del coeficiente de correlación (R) de 0 a 1, lo que significa una correlación positiva, moderada y significativa entre las variables de estudio. En efecto, a mayores o menores cambios en las condiciones de trabajo hospitalario para la institución objeto de estudio.



- Se determinó el nivel de relación que existe entre las dimensiones seguridad laboral y condiciones de trabajo hospitalario con un  $r=0.560$  a través del análisis inferencial, que de acuerdo al rango del coeficiente de correlación (R) de 0 a 1, lo que significa una correlación positiva, moderada y significativa entre las variables de estudio. En efecto, a mayores o menores cambios en la gestión de seguridad laboral, entonces también habrá dichos cambios en las condiciones de trabajo hospitalario para la institución objeto de estudio.

## 5.2. Recomendaciones.

- El presente trabajo de aspecto metodológico hipotético deductivo, con el cual se recopiló los datos para poder relacionar las variables de estudio y de esa manera contribuir a la mejora del área de emergencia, proyectos de investigación que se puedan desarrollar en el futuro. Se recomienda seguir realizando estudios de aspecto experimental, para así poder tener resultados más acordes a la realidad de los trabajadores de la salud.
- En lo social las evidencias que aporta esta investigación, es de gran aporte para “la satisfacción laboral del personal de la salud”, teniendo en cuenta que la fase siguiente en la resolución de la problemática es una participación mutua que puede estar referida a programas dirigidos a mejorar la autonomía en las decisiones para el bien del paciente, el control de su propio trabajo y la responsabilidad, con ello se mejorará la calidad de atención y salud de la población que acude a atenderse en esta institución.
- En toda institución de salud, el personal que labora en las diferentes áreas está expuesto a riesgos; pero es el que se encuentra con mayor exposición a riesgos tanto de tipo físico, así tenemos, emocional, desgaste profesional, este último ocasionado por el incremento de factores desmotivadores que hacen que el trabajador aumente su insatisfacción laboral.
- Desde la perspectiva institucional es importante que puedan considerar estos resultados y se pueda hacer partícipe a las jefaturas sobre la problemática existente a fin de revertir los resultados negativos y tener la oportunidad de mejorar para poder tener a trabajadores satisfechos laboralmente.

- Es menester considerar la carga mental y social del personal de salud que se encuentra expuesta a situaciones de emergencias intensas en el área de emergencias, de tal manera que es indispensable contar con programas como el de "pausas para la salud", para promover no solo el aspecto de salud física, sino que mejoren su descanso mental y la socialización.
- Las actividades que están relacionadas a la superación profesional dentro de las Instituciones de salud, permiten que el personal de salud tenga mayor opción de promoción y contribuir en el reconocimiento profesional, ya que forma parte importante de los motivadores para el desempeño y crecimiento profesional del personal de salud.
- Por medio de esta significativa investigación se podría elaborar un programa a nivel institucional, el cual esté evocado a la motivación del personal de salud, y que los resultados más bajos de satisfacción laboral sirvan para trabajar en adelante.

## REFERENCIAS

- 1.- Terán G, Montenegro B, García V, Realpe I, Villarreal F, Fernández A. Diagnóstico de las variables del comportamiento organizacional en farmacias de Sangolquí. Rev cubana Invest. Bioméd [Internet]. 2017 Mar; 36(1). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002017000100017&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002017000100017&lng=es)
- 2.- Pablos M. Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres. [Tesis para optar el grado de Doctorado]. España: Universidad de Extremadura; 2016. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=54193>
- 3.- Valdez B, Berleyn K. Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja. (*Tesis para optar el grado de Maestro*). Perú: Universidad Ricardo Palma, 2016. Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/989>
- 4.- Pérez D. Cláusulas laborales y libre comercio: el papel de la OIT. El futuro del trabajo que queremos: Conferencia Nacional Tripartita: [Internet]. Madrid: Ministerio de Trabajo y Empleo;2019 [Consultado 2019 Jun 16]. Disponible en: <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/27269>
- 5.- Reyes A. Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal. (*Tesis para optar el grado de Maestro*). Perú: Universidad César Vallejo, 2016. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1083>
- 6.- Salazar A, Fernández C, Santes M, Fernández H, Zepeta D. Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. Rev. Enfermo. Univ [Internet]. 2019; 17(3): 273-283. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632020000300273&script=sci\\_abstract#:~:text=La%20correlaci%C3%B3n%20fue%20se](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632020000300273&script=sci_abstract#:~:text=La%20correlaci%C3%B3n%20fue%20se)

[mejante%20a,en%20trabajadores%20de%20la%20salud.](#)

7.- Grisales M, Gallego L. Condiciones laborales y su relación con la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de sector privado en la ciudad de Pereira. [*Tesis para optar el grado de Maestro*]. España: Universidad Católica de Pereira, 2019. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10785/6228>

8.- Hoyos L, Moreno F. Satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores de la salud del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. [*Tesis para optar el grado de Maestro*]. Perú: Universidad Privada Norbert Wiener, 2019. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4644>

9.- Akamine M. Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo del Hospital María Auxiliadora. [*Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud*] Lima: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22555/Akamine\\_PMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22555/Akamine_PMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

10.- Caballero K. Satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*. 2002 vol. 6, núm. 1-2. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>

11.- Dalkrani M, Dimitriadis F. El efecto de la satisfacción laboral en el compromiso de los empleados. *Rev. Int.Inv.. (IJBESAR)*. Universidad Helénica Internacional (IHU) [Internet]. Grecia: 2018; vol. 11(3), pág. 16-23. Disponible en: <https://ideas.repec.org/a/tei/journal/v11y2018i3p16-23.html>

12.- Inegbedion H, Inegbedion E, Peter A, Harry L. Perception of workload balance and employee job satisfaction in work organizations. Elsevier Ltd [Internet] 2019; *Heliyon*,6(1), 1-9. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03160>

- 13.- Lu H, Zhao Y. Satisfacción Laboral entre enfermeros hospitalarios: una revisión de la literatura. Rev.Int. Est.Enf. [Internet]. 2019 jun; 21-31. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0020748919300240#section-cited-by>
- 14.- Alemán Satisfacción Laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología, Hospital Militar Escuela: Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. [Tesis para optar el grado de Master en Administración en Salud]. Nicaragua: Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; 2017. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/7917/1/t960.pdf>
- 15.- Chiang M, Riquelme G, Rivas P. Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción [Internet]. 2018; 20(63): 178-186. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492018000300178](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178)
- 16.- Hernández M, Hernández A, Nava G, Pérez M, Hernández M, Matus Reyna et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Enferm. univ [Internet] 2012; 9 ( 1 ): 7-15. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632012000100002&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002&lng=es).
- 17.- Nonones E. Condiciones de trabajo y satisfacción laboral en docentes de institutos de educación superior tecnológicos públicos de la provincia de Cañete. [Tesis para optar el grado de Maestro en Educación con Mención en Docencia y Gestión Educativa]. Perú: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: <https://docplayer.es/128496200-Condicioness-de-trabajo-y-satisfaccion-laboral-en-docentes-de-institutos-de-educacion-superior-tecnologicos-publicos-de-la-provincia-de-canete-2017.html>
- 18.- Rivera Y. Determinantes de la satisfacción laboral en el Sector Salud Peruano. [Tesis para optar el grado de Magister en Economía]. Perú: Universidad Del Pacífico; 2018. Disponible en:

<https://docplayer.es/146085079-Determinantes-de-la-satisfaccion-laboral-en-el-sector-salud-peruano.html>

19.- Padilla R, Ramírez D. Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de una entidad pública de la ciudad de Cajamarca. [Tesis para optar el título de licenciado en psicología] Cajamarca: Universidad de Cajamarca; 2018 Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1313>

20.- Reyes A. Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública]. Perú: Universidad César Vallejo; 2016. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1083/reyes\\_oa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1083/reyes_oa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

21.- Paredes M, País D. Satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque. Rev.Salud&Vida Sipanense [Internet] 2015; Vol. 2, págs. 1-17. Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/78/77>

22.- Díaz R, Navajas V. y Casas. Comparación de las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la hostelería en toda Europa. [Internet]. 2019:90. Disponible en: <https://idus.us.es/handle/11441/103412>

23.- Amador O. Teoría de los dos factores de Herzberg [Internet] Gestipolis. 9 de junio de 2019. Disponible en: <https://www.gestipolis.com/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg/>

24.- Acosta K. La pirámide Maslow. [Internet]. Escuela de Organización Industrial. [Consultado 2 Jun 2019]. Disponible en: <https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/>

- 25.- Alonso A. Pirámide de Maslow. [Internet]. Psicok [Consultado 2 Jun 2019]. Disponible en: <https://www.psicok.es/psicok-blog/2018/8/12/piramide-maslow>
- 26.- Manyisa Z, Van A. Factores que afectan las condiciones de trabajo en hospitales públicos: una revisión de la literatura. Elsevier [Internet] 2017: Vol 6 Pág 28-38. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2017.02.002>
- 27.- Leiton Z, Arteaga N. Condiciones de trabajo física, psicológica y social, en enfermeras del servicio de emergencia. SCIENDO [Internet] 2019; 25 (1), 29-39. Disponible en: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/4281>
- 28.- Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. Distrito Federal: McGraw-Hill; 2018. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- 29.- Maldona J. La metodología de la Investigación. Internet]. Gestipolis [Consultado 2 Jun 2019]. Disponible en: <https://www.gestipolis.com/la-metodologia-de-la-investigacion/>
- 30.- Mata L. Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental. México. Investigalia. [Internet]. [Consultado 5 Jun 2019]. Disponible en: <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
- 31.- Ministerio de Salud. Hospital Nacional Cayetano Heredia Perú. Nov 2017. [Internet]. [Consultado 5 Jun 2019]. Disponible en: [https://es.wikipedia.org/wiki/Hospital\\_Nacional\\_Cayetano\\_Heredia](https://es.wikipedia.org/wiki/Hospital_Nacional_Cayetano_Heredia)
- 32.- Cortés J, Gonzáles J, Rufino H, Riba L y Cobo E. Tamaño muestral. Univ. Pol. De Cataluña. [Internet].2014 enero; Tema 12. Disponible en:



[http://www.ub.edu/ceea/sites/all/themes/ub/documents/Tamano\\_muestral.pdf](http://www.ub.edu/ceea/sites/all/themes/ub/documents/Tamano_muestral.pdf)

33.- Herzberg's. Motivators and Hygiene Factors 1989 en: Mind Tools. Recuperado en: 28 febrero 2020 de Mind Tools: mindtools.com.

34.- Organización Internacional del Trabajo (OIT). Tendencias Mundiales sin accidentes de trabajo y enfermedades Mundiales;2015.

35.- Palma, S. Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora Cartolan EIR; 2015, pp.35.

36.- Bernal, A. Metodología de la Investigación, Administración, Economía y Humanidades, Colombia; 2006. [fecha de acceso 17 de junio de 2019]. Disponible en <http://www.inppares>

37.- Nogareda C. Encuesta de autovaloración de las condiciones de trabajo.Rev. INSHT. [Internet].2016;1-6 [Consultado 5 Jun 2019]. Disponible en: [https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp\\_182.pdf/cbf6eb57-55a4-4373-843b-3fb9494e518d?version=1.0&t=1617977222575](https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp_182.pdf/cbf6eb57-55a4-4373-843b-3fb9494e518d?version=1.0&t=1617977222575)

38.- Riskey y Col. Metodología de la investigación manual teórico práctico. México 2002; pp 20.

39.- Herrera A. Estadística con SSPS [Internet]. Dspace [Consultado el 19 junio 2019]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21080/1/Estad%C3%ADstica%20con%20SPS.pdf>

40.- Ollé J. EL ABC de la estadística aplicada en Excel. [Internet] Conceptosclaros [Consultado el 23 junio 2019]. Disponible en: <https://conceptosclaros.com/como-hacer-analisis-estadisticos-de-datos-en-excel/>

- 41.- Olivero R, Domínguez A, Malpica. Principios Bioéticos Aplicados a la investigación epidemiológica. Acta bioeth. [Internet]. 2008; 14(1): 90-96. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-569X2008000100012&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2008000100012&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2008000100012>.
- 42.- Vicerrectorado de Investigación-Comité de ética de Investigación Lima-Perú. Universidad Femenina del Sagrado Corazón. . [Internet]. 2018-2019;2da Edición. Disponible en: [https://www.unife.edu.pe/vicerrectorado\\_investigacion/codigo\\_etica\\_vri.pdf](https://www.unife.edu.pe/vicerrectorado_investigacion/codigo_etica_vri.pdf)
- 43.- Mutizábal G. Consentimiento informado en investigación. Rev. chil. anest. [Internet]. 2016; Vol. 43 Número 4 pp. 368-408. Disponible en: <https://revistachilenadeanestesia.cl/consentimiento-informado-en-investigacion/>
- 44.- Diario Oficial el Peruano.Reglamento de la Ley n° 29733, Ley de protección de datos personales. Editora Perú. [Internet].2018[Consultado 7 Jun 2019]. Disponible en: <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0036/ley-proteccion-datos-personales.pdf>
- 45.- Tuffg. Cómo funciona el turnitin. [Internet] tutfg.es [Consultado el 21 junio 2019]. Disponible en: <https://tutfg.es/como-funciona-turnitin/>

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Diseño metodológico
<p>Problema General</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo hospitalario de los profesionales de salud del servicio de emergencia del hospital nacional Cayetano Heredia, 2019?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>- ¿Cuál es la relación existente entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo identificadas por el personal de salud, 2019?</p> <p>- ¿Cuál es la relación existente entre la satisfacción laboral y la satisfacción laboral del personal de salud según factores extrínsecos e intrínsecos?</p> <p>- ¿Cuál es la relación existente entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo según condición social?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de salud y las condiciones de trabajo hospitalario.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>- Determinar el nivel de satisfacción laboral con las condiciones de trabajo hospitalario.</p> <p>- Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud según factores extrínsecos e intrínsecos.</p> <p>- Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud según condición social, psicológica y física.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe una correlación significativa entre la satisfacción laboral del personal de salud y las condiciones de trabajo hospitalario.</p> <p>Hipótesis Específica</p> <p>- Existe un alto nivel de satisfacción laboral en relación de las condiciones de trabajo hospitalario.</p> <p>- Existe un alto nivel de satisfacción laboral en relación a los factores extrínsecos e intrínsecos.</p> <p>- Existe un alto nivel de satisfacción laboral en relación a su condición social, psicológica y física.</p>	<p>Variable 1</p> <p>- Satisfacción Laboral</p> <p>Variable 2</p> <p>Condiciones de trabajo</p>	<p>Indicadores</p> <p>- Sueldo y beneficios</p> <p>- Ambiente físico</p> <p>- Supervisión</p> <p>- Seguridad laboral</p> <p>Indicador</p> <p>-Condición física</p> <p>-Condición psicológica</p> <p>-Condición social</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>-Enfoque de la investigación cuantitativo.</p> <p>-Nivel de la investigación correlacional</p> <p>_ No experimental</p> <p>Población</p> <p>-Corresponde al personal de salud que labora en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, que son 163.</p> <p>Muestra</p> <p>-Aplicada la formula la muestra es de 114.</p>

**Anexo 2: Instrumento 1: Escala de satisfacción laboral**

**“Satisfacción laboral y las condiciones de trabajo hospitalario del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia”.**

**ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Marque con una “X” la casilla que usted considere represente mejor su opinión. Ruego a Ud. Sinceridad en las respuestas y contestar tras una breve reflexión.

Edad :..... Profesión: Médico ( ), Enfermero ( ), Técnico ( ).  
 Sexo : Masculino ( ) Femenino ( ).

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Moderadamente insatisfecho
4. Ni satisfecho ni insatisfecho
5. Moderadamente Satisfecho
6. Satisfecho
7. Muy satisfecho

PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7
1	Reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho							
2	Salario percibido							
3	Posibilidad de promocionar							
4	Horario de trabajo							
5	Condiciones físicas para realizar el trabajo							
6	Atención que se presta a las sugerencias realizadas							
7	Variedad de tareas que se realizan en el trabajo							
8	Libertad para elegir el método de trabajo							
9	Relación con el superior inmediato							
10	Relación entre dirección y trabajadores en el área							
11	Modo en la que la institución está gestionada							
12	Relación con compañeros de trabajo							
13	Responsabilidad asignada							
14	La posibilidad de utilizar capacidades adquiridas							
15	Estabilidad en el empleo							

Instrumento 2: Cuestiona de condiciones de trabajo

**“Satisfacción laboral y las condiciones de trabajo hospitalario del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia”.**

### **CUESTIONARIO DE CONDICIONES DE TRABAJO**

Marque con una “X” aquella casilla se represente mejor su parecer sobre los distintos aspectos del ámbito de su trabajo atendiendo a como usted se siente respecto a ello.

Edad :..... Profesión: Médico ( ), Enfermero ( ), Técnico ( ).  
Sexo : Masculino ( ) Femenino ( ).

1. Totalmente de desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

<b>PREGUNTAS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	Existe suficiente equipo para realizar mis actividades diarias					
<b>2</b>	Mi trabajo se desarrolla frecuentemente en condiciones de presión de tiempo					
<b>3</b>	Existe monotonía en mis actividades diarias					
<b>4</b>	Mis actividades diarias requieren de trabajar continuamente en una postura forzada					
<b>5</b>	En mi trabajo cuento con servicios básicos					
<b>6</b>	Tengo oportunidad de elegir mis días de descanso					
<b>7</b>	Tengo motivación en mi área laboral					
<b>8</b>	Tengo autonomía en mis decisiones profesionales					
<b>9</b>	Considero que tengo sobre carga de trabajo					
<b>10</b>	Considero que existe relaciones autoritarias en mi trabajo					
<b>11</b>	Tengo participación en las decisiones organizacionales de mi institución					
<b>12</b>	He recibido cursos sobre prevención de riesgos laborales en mi área de trabajo					
<b>13</b>	Mis actividades diarias me estimulan a realizar mi compromiso laboral					
<b>14</b>	Me identifico con los cambios propuestos por mis compañeros					
<b>15</b>	Existe respeto entre mis compañeros					

**Anexo 3:** Validez del instrumento

		<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1</b>	La formulación del problema es adecuado		
<b>2</b>	Los instrumento facilitarían el logro de los objetivos de la investigación		
<b>3</b>	Los instrumento están relacionados con las variables de estudio		
<b>4</b>	El número de ítems del instrumento es adecuado		
<b>5</b>	La redacción de ítems del instrumento es correcta		
<b>6</b>	El diseño del instrumento facilitarían el análisis y el procesamiento de datos		
<b>7</b>	Eliminaría algunos ítems del instrumento		
<b>8</b>	Agregaría algún ítem en el instrumento		
<b>9</b>	El diseño del instrumento será accesible a la población		
<b>10</b>	La redacción es clara, sencilla y precisa		

	1	2	3	4	5	X	P
1	1	1	1	1	1	5	1.00
2	1	1	1	1	1	5	1.00
3	1	1	1	1	1	5	1.00
4	1	1	1	1	1	5	1.00
5	1	1	1	1	1	5	1.00
6	1	1	1	1	1	5	1.00
7	1	0	0	0	0	1	0.19
8	1	0	0	0	1	2	0.50
9	1	0	1	1	1	4	0.97
10	1	1	1	1	1	5	1.00
							<b>8.66</b>

X = 0 = NO

X = 1 = SI

$$P = \frac{\sum P}{10} = \frac{8.66}{10} = 0.866$$

Como el promedio de las probabilidades es mayor que 0.60 entonces se concluye que el instrumento es válido por jueces expertos.

**Anexo 4:** Confiabilidad del instrumento

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO POR ALFA DE CRONBACH PARA SATISFACCIÓN LABORAL**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.733	33

Como el valor del alfa de cronbach es superior a 0.6 entonces se puede decir que el instrumento es confiable.

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO POR ALFA DE CRONBACH PARA CONDICIÓN DE TRABAJO**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.722	36

Como el valor del alfa de cronbach es superior a 0.6 entonces se puede decir que el instrumento es confiable.



## **Anexo 6:** Formato de consentimiento informado

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decir participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados: Título del proyecto: “Satisfacción laboral y las condiciones de trabajo hospitalario del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2019”

**Nombre del investigador principal:**

ROJAS ESPINOZA JUAN ROMMEL

**Propósito del estudio:** Determinar la relación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo hospitalario de los profesionales de salud del servicio de emergencia del hospital nacional Cayetano Heredia, 2019.

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se pedirá responder el cuestionario.

**Confidencialidad:** la información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede realizarlas en cualquier momento.

**Participación voluntaria:**

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

**DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombre y apellido del participante o apoderado.	Firma o huella digital
N° de DNI	
N° de teléfono fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
N° de DNI	
N° de teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
N° de DNI	
N° de teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellidos	
DNI	

**Lima, ... de agosto del 2019**

**“certifico que he recibido una copia del consentimiento informado”.**

.....  
**Firma del participante**

**Anexo 7:** Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



"AÑO DEL BICENTENARIO: 200 AÑOS DE LA INDEPENDENCIA"

**INFORME Nro. 105 - 2019 - ENF.JEFA - DEMCC - HCH**

**A**            **∴ LIC. JUAN ROMMEL ROJAS ESPINOZA.**  
                 **INVESTIGADOR.**

**DE**           **: LIC. HENRY STICK PRADA HUERTAS.**  
                 **COORDINADOR DE ENFERMERIA EMERGENCIA ADULTO**

**ASUNTO**    **: ACEPTACIÓN DE SOLICITUD**

**FECHA**     **: LIMA, 12 DE MAYO DEL 2019.**

*Me es grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente, y a la vez para informarle por este medio que ha sido ACEPTADA la solicitud de su encuesta por el servicio de Emergencia Adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia, por lo tanto, determinará el tiempo que solicite la culminación de la encuesta, permitiéndole el ingreso a dicha unidad para la aplicación de los mismos.*

*Sin más que informarle quedo a usted para cualquier duda o aclaración*

ATENTAMENTE

C.c. ARCHIVO  
HSPH

  
HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA  
HENRY STICK PRADA HUERTAS  
LIC. ENF.  
C.O.P. 25185

[www.hospitalcayetano.gob.pe](http://www.hospitalcayetano.gob.pe)

Av. Honorio N° 262  
Urb. Ingeniería  
San Martín de Porres  
Lima 31, PERÚ  
Tel.: (511) 482-0402  
Anexo: 339