

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
UNIDAD DE POSGRADO

NIVEL DE IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL Y GRADO DE  
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL MÉDICO HOSPITAL  
ESSALUD CARLOS ALCÁNTARA BUTTERFIELD LIMA 2022

TESIS

PARA OPTAR

EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE  
SALUD

PRESENTADA POR

CARLOS ENRIQUE ANDERSON DIAZ

ASESOR

RICARDO ALDO LAMAS MORALES

LIMA - PERÚ

2023



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada  
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
UNIDAD DE POSGRADO**

**NIVEL DE IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL Y GRADO DE SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL MÉDICO  
HOSPITAL ESSALUD CARLOS ALCÁNTARA BUTTERFIELD LIMA 2022**

**TESIS**

**PARA OPTAR**

**EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE  
SALUD**

**PRESENTADA POR  
CARLOS ENRIQUE ANDERSON DIAZ**

**ASESOR  
MTRO. RICARDO ALDO LAMAS MORALES**

**LIMA, PERÚ**

**2023**

## **JURADO**

**Presidente:** Ricardo Alberto Aliaga Gastelumendi, doctor en Administración

**Miembro:** Antonio Fernando Quezada Reyes, maestro en Docencia Universitaria y Gestión educativa

**Miembro:** Sixto Enrique Sánchez Calderón, doctor en Salud Pública

Para mis hijos, Neil y Abby, motivación en mi vida  
Para mi esposa Haydee, por su amor y cariño

## **AGRADECIMIENTOS**

Para Claudia y Neil, por su ayuda desinteresada para la realización de la presente investigación.

## ÍNDICE

	<b>Págs.</b>
<b>Portada</b>	<b>i</b>
<b>Asesor</b>	<b>ii</b>
<b>Jurado</b>	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iv</b>
<b>Índice</b>	<b>v</b>
<b>Resumen</b>	<b>vi</b>
<b>Abstract</b>	<b>vii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>06</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>17</b>
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>22</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>33</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>37</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>38</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	<b>39</b>
<b>ANEXOS</b>	

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general identificar la relación que existe entre el nivel de Identificación institucional y el grado de satisfacción laboral de los médicos del Hospital EsSalud Carlos Alcántara Butterfield, Lima, 2022. El modelo de investigación fue básico, de diseño cuantitativo observacional correlacional, tipo transversal prospectivo. Para este estudio, se aplicaron dos encuestas a una muestra representativa de 46 médicos del hospital, tanto de áreas clínicas como quirúrgicas; en una se evaluó la satisfacción laboral y sus dimensiones, y en la otra la identificación institucional de los médicos encuestados. El tratamiento, análisis e interpretación de los datos necesitó la utilidad de técnicas como el coeficiente de correlación de Spearman, y elementos estadísticos con un nivel de significancia del 95 %. Se encontró mayor identificación institucional en médicos mujeres, en los de mayor edad, y en aquellos con mayor tiempo laboral en el hospital; no hubo diferencia alguna por el área de trabajo. El 72 % de los encuestados obtuvo una identificación institucional alta a muy alta. El 65 %, de regular a baja. El coeficiente de Rho de Spearman obtuvo un valor 0.510, significando una correlación directa moderada entre ambas variables. Se concluye que existe una relación directa moderada entre el nivel de Identificación Institucional y la satisfacción laboral de los médicos del Hospital Carlos Alcántara Butterfield, Lima, 2022.

**Palabras claves:** Identificación institucional; satisfacción laboral; médicos; hospital.



## ABSTRACT

The present study had as general objective to identify the relationship that exists between the level of Institutional Identification and the degree of job satisfaction of the doctors of the EsSalud Carlos Alcántara Butterfield Hospital, Lima, 2022. The research model was basic, with a quantitative observational correlational design, prospective cross-sectional type. For this study, two surveys were applied to a representative sample of 46 hospital doctors, both from clinical and surgical areas; in one, job satisfaction and its dimensions were evaluated, and in the other, the institutional identification of the doctors surveyed. The treatment, analysis and interpretation of the data required the utility of techniques such as Spearman's correlation coefficient, and statistical elements with a significance level of 95%. Greater institutional identification was found in female physicians, in older physicians, and in those with longer working hours in the hospital; there was no difference due to the doctor's work area. 72% of the physicians surveyed obtained a high to very high institutional identification. 65% of the physicians surveyed had fair to low job satisfaction. The Spearman Rho coefficient obtained a value of 0.510, signifying a moderate direct correlation between both variables. It is concluded that there is a moderate direct relationship between the level of Institutional Identification and the job satisfaction of the doctors of the Carlos Alcántara Butterfield Hospital, Lima, 2022.

**Keywords:** Institutional identification; job satisfaction; doctors; hospital.

NOMBRE DEL TRABAJO

**NIVEL DE IDENTIFICACIÓN INSTITUCION  
AL Y GRADO DE SATISFACCIÓN LABORA  
L DEL PERSONAL MÉDICO HOSPITAL**

AUTOR

**CARLOS ENRIQUE ANDERSON DIAZ**

RECuento de palabras

**14266 Words**

RECuento de caracteres

**80272 Characters**

RECuento de páginas

**64 Pages**

Tamaño del archivo

**98.6KB**

Fecha de entrega

**Oct 13, 2023 8:59 AM GMT-5**

Fecha del informe

**Oct 13, 2023 9:02 AM GMT-5**

● **15% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 15% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Base de datos de trabajos entregados
- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

## I INTRODUCCIÓN

### 1.1 Descripción de la situación problemática

Los niveles de identificación con la institución de salud deben evaluarse de manera continua para que se pueda establecer medidas y políticas que optimicen la identificación del personal y de esa manera lograr su mayor productividad. Esta depende también de la identificación que tenga el personal para invertir todos sus esfuerzos de modo que la organización logre los objetivos planteados por el equipo de gestión (1).

Las instituciones del Estado encargadas de brindar atenciones de salud tienen como indicadores de éxito la obtención de objetivos, metas y alcanzar su misión (2). Es importante que el equipo de gestión, que dirige un establecimiento de salud, considere a sus trabajadores como la mayor riqueza o capital humano, para lograr que estos estén integrados como entidad social y articulen sus esfuerzos en conjunto para mejorar su productividad, la competitividad, sustentabilidad y supervivencia en tiempos de crisis (2).

En los Estados Unidos, inicialmente los médicos reconocen que los factores que afectan su satisfacción laboral tienen que ver con las prolongadas jornadas laborales, los ingresos, las relaciones con sus jefes, el interés por el trabajo y las oportunidades de ascenso; más adelante se indican intenciones de abandonar su trabajo por insatisfacción que experimenta por la falta de comunicación, rutina del trabajo, no poder tomar decisiones, ni tampoco recibir nuevas oportunidades (46).

En Europa, específicamente en España, la falta de promoción profesional, el sueldo bajo, la falta de formación y autonomía son algunos de los factores que menos satisfacción producen (46). En Latinoamérica, los médicos informan que su insatisfacción se relaciona con todas aquellas actividades que deben realizar y no guardan ninguna relación con la atención y cuidado del paciente, la falta de reconocimiento de su trabajo, la gran responsabilidad que tienen debido a múltiples tareas a cargo y las diferencias que se presentan en lo referente al trabajo en el sector público y privado (46).

A nivel Nacional, en Perú, el trabajo de los médicos y el ambiente no parece ser el más propicio, el cansancio, el agotamiento físico, las escasas posibilidades de capacitación debido a los múltiples lugares de trabajo y la necesidad de personal, traen como consecuencia fatiga, desmoralización y dificultades en la vida familiar; asumiendo largas jornadas de trabajo extra, así como asistir a diferentes lugares de trabajo con el consiguiente desgaste que ello significa. Toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas, tanto para la vida personal como laboral del médico; lo cual repercute en la atención de los pacientes y en la sociedad en general (46).

Actualmente, en Essalud, antes y durante la pandemia del COVID-19, se han suscitado una serie de conflictos gremiales tanto con médicos como con las demás profesiones sanitarias, ocasionando un clima laboral inestable y conflictivo ya que las autoridades no han podido concertar con los diferentes gremios, planes a largo plazo sobre las condiciones laborales, remunerativas y todo los temas presentes en los pliegos de reclamos gremiales, lo que trajo como consecuencia insatisfacción laboral en el personal de salud y provocó en ellos falta de motivación, poco compromiso y mínima disposición a esforzarse por ofrecer un excelente servicio; por tanto, los procesos en los servicios que presta el hospital no se dan ni adecuada ni oportunamente, con la respectiva molestia en los asegurados.

Además, se observa que el Hospital Carlos Alcántara Butterfield (HCAB) no es ajeno a esta problemática laboral y gremial, más aún cuando el clima laboral entre las autoridades del hospital y los gremios se ha tornado inestables y poco viables solicitándose en varias ocasiones la renuncia de las autoridades como innumerables denuncias fiscales de parte de los gremios, como también la respuesta de quienes ejercen un cargo directivo promoviendo el desplazamiento de los dirigentes gremiales y la apertura de procesos administrativos sancionadores a estos. Esto ha traído que el sentido de pertenencia y compromiso de los facultativos hacia la organización disminuya totalmente. Cuando un facultativo de la medicina se siente identificado con la institución, es más propenso a adoptar los valores y objetivos de esta, lo que se traduce en un mayor compromiso con su trabajo y en una mayor disposición a colaborar con el equipo de gestión del hospital.

Si la identificación institucional se deteriora, esto trae como consecuencia una menor identificación institucional de su personal médico.

Una identificación con la organización dependerá mucho de las condiciones laborales de su personal, motivo por el cual se busca medir el nivel de identificación institucional en los médicos del Hospital EsSalud Carlos Alcántara Butterfield (HCAB) en relación con el grado de su satisfacción laboral (2). Este conocimiento permitirá ayudar a mejorar el clima laboral y organizacional de la institución. La satisfacción de los profesionales de las organizaciones de salud forma parte del concepto de la calidad del servicio prestado (3). Determinar la satisfacción laboral permite evaluar también la calidad de la institución y de sus servicios internos (3).

Como se ha evidenciado, aun en la pandemia, el clima laboral se ha deteriorado, y los conflictos sindicales en los hospitales de EsSalud, se han profundizado e incrementado, sobre todo en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo (4), donde se evidenció que los equipos de gestión de los hospitales no permitieron la participación de los trabajadores organizados, sino que tomaban acciones unilaterales.

Es en esta coyuntura, las condiciones laborales en el HCAB se han vuelto insostenibles trayendo como consecuencia el malestar de todo el personal de salud. Son los médicos los que directamente interactúan con los pacientes, y no son ajenos a esta problemática, se desea evaluar cómo el nivel de satisfacción laboral, influenciado por esta coyuntura, puede alterar el grado de identificación institucional, y cómo se afecta la motivación, colaboración y la disposición del personal en estudio, para lograr los objetivos y metas trazados por el HCAB. Mucho dependerá del ambiente y de cómo percibe el facultativo las conductas de sus autoridades locales e institucionales para responder a las directivas y disposiciones emanadas por la gestión del hospital (36).

Por todos estos motivos nos cuestionamos lo siguiente:

## **1.2 Problema de Investigación**

¿Existe relación entre la identificación institucional y la satisfacción laboral del personal médico del Hospital EsSalud Carlos Alcántara Butterfield Lima 2022?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 General**

Identificar la relación que existe entre el nivel de Identificación institucional y el grado de satisfacción laboral en los médicos del Hospital EsSalud Carlos Alcántara Butterfield Lima 2022.

### **1.3.2 Específicos**

Identificar la relación entre el nivel de identificación institucional y el nivel de las condiciones físicas y/o materiales laborales en los médicos del Hospital EsSalud Carlos Alcántara Butterfield Lima 2022.

Hallar la relación entre el nivel de identificación institucional y el grado de los beneficios laborales y/o remunerativos en los médicos del Hospital EsSalud Carlos Alcántara Butterfield Lima 2022.

Determinar la relación entre el nivel de identificación institucional y el grado de desarrollo profesional y/o personal en los médicos del Hospital EsSalud Carlos Alcántara Butterfield Lima 2022.

Identificar la relación entre el nivel de identificación institucional y el grado de relación con la autoridad en los médicos del Hospital EsSalud Carlos Alcántara Butterfield Lima 2022.

Determinar la relación entre el nivel de identificación institucional y el grado de reconocimiento por el desempeño laboral en los médicos del Hospital EsSalud Carlos Alcántara Butterfield Lima 2022.

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1 Importancia**

Conocer la relación entre la identificación institucional y la satisfacción laboral de los médicos del HCAB permitirá desarrollar estrategias para mejorar sus condiciones laborales y las diferentes dimensiones que forma la satisfacción laboral, de esta manera mejoraría también la identificación institucional mediante la interiorización de los objetivos, metas y misión del hospital, asumiéndolos como propios. De esta manera su motivación, colaboración y disposición será positiva frente a las disposiciones institucionales para mejorar los procesos de atención del paciente logrando una atención más eficiente, eficaz, con calidad y calidez.

### **1.4.2 Viabilidad**

La investigación fue totalmente factible, ya que no requirió mayor presupuesto y se contó con la participación y colaboración de los médicos del HCAB para responder los cuestionarios. Las encuestas e instrumentos necesarios para conocer los niveles de satisfacción laboral y de la identificación institucional se encontraron en la literatura y ya habían sido validados en diferentes estudios (1, 3).

## **1. 5. Limitaciones de estudio**

La principal limitante vino por efecto de la pandemia del COVID-19, pues muchos galenos se encontraban haciendo trabajo remoto y fue laborioso ubicarlos para que contesten los cuestionarios. Además, fue difícil obtener el permiso de la dirección del HCAB, no solo por ausencia reiterada de sus autoridades sino también por su oposición a la realización de la investigación, que luego de diversas reuniones se logró su aprobación por medio de conferencias en donde se convenció de la necesidad de conocer la relación entre la identificación institucional y la satisfacción laboral de los médicos del HCAB para permitir diseñar estrategias que mejoren el clima laboral y organizacional, de tal manera que mejoren los índices de calidad y

productividad, así como mejorará el compromiso del trabajador con las metas institucionales (1).



## II MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

Como antecedentes tenemos que Álvarez L, 2022, en un hospital de Bucaramanga, Colombia, encontró que, en los oftalmólogos, los factores con los que más satisfechos se sintieron fueron con las relaciones interpersonales y condiciones físicas; y con los que menos satisfechos se sintieron fueron con las oportunidades de crecimiento laboral y la identificación con el cargo (42).

Urriago P, 2018, en un Hospital de alta complejidad en Medellín, Colombia, encuentra que los factores extrínsecos de satisfacción laboral (SL) del médico se relacionan inversamente proporcional con la satisfacción del paciente en la consulta externa, siendo sus finanzas, la seguridad de sus familiares, la vivienda y recreación, los factores más importantes para su satisfacción personal, la cual si relaciona directamente con la satisfacción del paciente (5).

En Nicaragua, Áleman J, 2017, en un hospital militar encuentra que el mayor grado de satisfacción laboral del personal de salud, estuvo relacionado con el desarrollo personal, identidad de la tarea, autonomía en el desempeño, ambiente de trabajo, pero no así con las consideraciones sobre el salario y sistema de incentivos (6).

En la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México, Ramón D, 2019, encuentra que los niveles de satisfacción laboral en los profesores de la universidad tienen una alta correlación con los grados de identificación institucional, concluyendo que las diferentes dimensiones de la satisfacción laboral son factores importantes para una buena identidad institucional y lograr crear un vínculo entre las universidades y sus profesores (7).

En el Perú, Ponte Bueza J, 2022, encuentra que existe relación directa positiva moderada entre la Identidad institucional y la Cultura organizacional en el personal de salud de un hospital de Trujillo, y que tanto la identidad institucional como su cultura organizacional son consideradas como buenas por su personal (16).

Larico M, 2021, encuentra en un centro de salud de Arequipa, que existe una correlación directa y positiva entre las condiciones de trabajo y satisfacción laboral en el personal de salud, ya que el 90.0% de los trabajadores considero que las condiciones de trabajo son regulares por lo tanto el 66.9% de los trabajadores tiene una mediana satisfacción, esto sustenta que entre las variables existe una relación directamente proporcional (44).

Milla M, 2020, encuentra que existe relación significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud de centro quirúrgico de un hospital en Huaraz, pero en su dimensión identidad no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de salud de dicho hospital (17).

Rivera M, 2020, en un Instituto Especializado de Salud pública encuentra que existe relación directa entre la identidad institucional y el desempeño laboral, encontrándose que un 45.6% de enfermeras presentó una identidad institucional alta y un desempeño laboral muy bueno, seguido de 16.7% en el nivel relacional muy alto para identidad institucional y desempeño laboral excelente (2). Entre las dimensiones evaluadas en el desempeño laboral que presentaron puntajes altos tenemos a la orientación de resultados, relaciones interpersonales, labor en equipo, iniciativa y organización del trabajo y que estuvieron relacionadas positivamente con el nivel de identidad institucional alta (2).

Holguín Y, 2020, encuentra en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, que el 28 % del personal de salud tuvieron nivel alto de SL, de ellos, los médicos obtuvieron el mayor nivel de satisfacción (83,3 %) (8). El 48 % tuvo un nivel medio de satisfacción; además, uno de cada cuatro del personal de salud mostró un bajo nivel de satisfacción (8). El personal de salud con tiempo de servicio  $\leq 3$  años fueron los que manifestaron el mayor nivel de SL (8). Además, un menor tiempo de servicio obtuvo un mayor nivel de SL (8).

Valenzuela E, 2018, encuentra que el 62.2 % de personal de salud del CAP III Metropolitano, Ayacucho presenta una identificación institucional considerada

como regular, debido a que a nivel de gestión las decisiones que se toman no consideran muchas veces los requerimientos y expectativas laborales y profesionales del personal de salud (9).

Dávila M, 2018, en una institución educativa (IE) regular de Ascope, La Libertad, determina una relación directa entre la identidad institucional y satisfacción laboral en el personal que labora en la IE, es decir, de manera significativa se cumple la relación directa: a más identidad institucional, más satisfacción laboral en los docentes (11).

Mamani W, 2018, encuentra que existe una relación altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución Dirección Regional Agraria de la Región Puno, concluyendo que se puede afirmar que a medida que mejora el clima organizacional, aumenta la satisfacción laboral de los trabajadores (10).

Marzano C, 2018, también encuentra que si existe una relación moderada significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal Médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018 (36). Ellos hallaron que el 58% de los médicos tenían una satisfacción laboral buena a más, y califican con 64 % un clima organizacional de regular a malo.

En cambio, Oyola S, 2021, encuentra una relación débil entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional médico del servicio de emergencia del HNAAA de EsSalud-Chiclayo (41). El nivel del clima organizacional de los facultativos encuestados alcanza un 85% con nivel de medio a alto (41). Mientras que los niveles de la satisfacción laboral de los galenos responden mayoritariamente al rango de indeciso (81%). Además, se encontró una relación directa baja que vincula el clima organizacional con las distintas dimensiones de la satisfacción laboral en el profesional médico (41), concluyendo que reforzando las características del clima organizacional impactará de manera positiva, aunque baja, a las dimensiones de condiciones de trabajo y beneficios económicos (41).

Rivera Y, 2018, encuentra, a través de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) para los años 2014 y 2015, que los determinantes de la SL del personal médico presentan como cualidad que un mayor sueldo incrementa la posibilidad de manifestar SL, mientras que más larga la jornada laboral disminuye dicha posibilidad, observándose que estos hallazgos son similares a los resultados obtenidos en la literatura de la satisfacción laboral (12). Además, encuentra que el facultativo que labora en un centro de primer nivel de atención, tiene más probabilidad de manifestar mejor SL cuando el centro de salud es de origen privado en lugar de público (12). A su vez, el galeno, que laboran bajo la modalidad CAS tendrá una mayor posibilidad de manifestar estar muy satisfecho con su empleo respecto a uno que labora con contratos estables, ya que los trabajadores jóvenes le dan más importancia el poseer un empleo que a la modalidad de contrato (12).

Mezollan A, 2018, encontró en un hospital de Ica, un nivel moderado de satisfacción laboral y un nivel alto de identificación institucional entre los trabajadores asistenciales del hospital encontrándose una correlación directa entre ambas variables (32).

Huarhua R, 2017, demuestra que existe una correlación directa entre la inducción y evaluación del desempeño con la identificación institucional del recurso humano del Hospital Perú de EsSalud, Lima (13). También demuestra que existe una correlación directa entre el bienestar social y condiciones laborales con la identificación institucional del recurso humano del Hospital Perú de EsSalud, Lima (13). En cuanto a un adecuado reconocimiento del cumplimiento de actividades operativas por parte de los órganos gestores demuestra una mejor identificación institucional y mejor aún si estas van en relación a mejorar los incentivos económicos y laborales, logrando un aumento del 70 al 81 % (13). Así, demuestra que existe una correlación directa entre los incentivos laborales con la identificación institucional del recurso humano del Hospital Perú de EsSalud, Lima (13).

Saldaña A, 2017, en Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Lima reporta que una mala relación con la autoridad se relaciona con niveles bajos de SL y por ende

con bajos niveles de identificación institucional (14). En esta investigación consideran que la SL está influenciada por el nivel de relación con la autoridad, sin embargo, la reacción del personal de salud hacia sus jefes, dependerá muchas veces de las características de ello, así como las características de la autoridad (14).

Morales A, 2017, encuentra, en el personal administrativo del Hospital Belén – Trujillo, que existe una relación directa entre la satisfacción laboral y la identificación institucional (15). Además, encuentra que el pago salarial es una de las principales variables que se puede medir como satisfacción laboral. También encontró diferencias respecto a las variables que determinan la probabilidad de declarar una mayor satisfacción laboral entre el personal médico y de enfermería (15).

Ruiz S, 2018, encontró en una clínica de Lima, que sus trabajadores presentaban mayores niveles de motivación laboral mientras mayores fueron los niveles de satisfacción laboral con un 95% de confianza, concluyendo que existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en los 309 trabajadores encuestados (38).

Vásquez M, 2017, encontró en los médicos de un policlínico de EsSalud en Lima, que el 62.5% tienen un nivel de motivación medio y el 70.8% tienen un nivel de satisfacción medio, hallándose una correlación directa y positiva significativa entre ambas variables y la existencia de relación directa entre la motivación laboral y las dimensiones de la satisfacción laboral (37).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Identificación institucional**

La Identificación institucional, para Álvarez L, comprende la facultad, capacidad y predisposición que muestra el recurso humano para adquirir como suyo la misión y visión de la institución en la que labora, y es a su vez, un sentimiento de identificación con los valores que promueve la institución, permitiéndole realizar la

labor encargada, con responsabilidad y motivación (17). Sw realza en función a la valoración de la labor que efectúa el trabajador dentro de la institución, ya que siente que su labor es importante y contribuye a conseguir los objetivos institucionales (17).

Para Hernández J, comprende también el encuentro de otros factores como el clima organizacional, los sistemas de comunicación interna, la política de incentivos, la satisfacción laboral, etc. haciendo necesario que las instituciones satisfagan también las necesidades y demandas de los trabajadores, ya que, con estos gestos y actitudes, los comprometan mucho más con los objetivos institucionales (18). Esto debido a que los trabajadores se sienten más empoderados, haciendo suyo la misión y visión de la organización. La identificación institucional se caracteriza por presentar cualidades propias, que permiten mejorar los niveles de satisfacción de los servidores, entre ellas el esfuerzo y la responsabilidad con la que los colaboradores desempeñan su labor, y es por esto por lo que las instituciones debieran fomentar directivas sobre alicientes, que consideren y aprecien la labor efectuada. Requiere la tendencia positiva de los colaboradores, quienes intentan de diversas maneras que su labor se realice y desarrolle de la mejor forma en su centro laboral, ya que lo consideran su segundo hogar por la cantidad de horas de su vida que se desarrolla en este (18). Por este motivo las instituciones intentan producir espacios de diálogos y correspondencia que incrementen los lazos afectivos entre el servidor y la institución (18).

La ausencia de identificación y compromiso de los trabajadores con la institución es una de las características de las organizaciones públicas del Perú, según Francia C, 2018. Esto genera apatía y desinterés por asumir de manera profesional las labores asignadas, trayendo consigo obstáculos para conseguir los logros institucionales, con eficiencia y calidad (19).

La falta de una política de desarrollo del potencial humano en gran parte de las instituciones públicas genera desinterés por parte de los profesionales, lo que repercute negativamente en la efectividad de la gestión, trayendo consigo reclamos y observaciones por los usuarios a la calidad del servicio entregado (2). Esto se

nota más con las instituciones que brindan servicios de salud público, por el mal servicio recibido, en especial referidos al mal trato recibido y el desinterés de los trabajadores en ofrecer un servicio con calidad y calidez (2).

Maslow A, refiere que los seres humanos tienen la necesidad de obtener seguridad a nivel personal, profesional y familiar (2). Esto permite que las personas sientan y consideren, que no solo es necesario identificarse con las demás personas, sino también con los objetivos de la institución o colectivo, a fin de sentirse seguros, haciendo suyos los objetivos, metas, ideales y sueños, los que garantizan su necesidad de pertenencia (2). Es innato en el ser humano la necesidad de identificarse con personas, con objetivos, con la misión y visión de las instituciones donde trabajan, de tal manera que busca satisfacer sus necesidades individuales y grupales, y cuando las satisface, hacen suyo los propósitos colectivos (2). Al no encontrar los espacios ni las condiciones que le permitan identificarse en su centro laboral, provoca desmotivación y pierde el interés por la labor que realiza, y es así que no se identifica con los objetivos institucionales (2).

Según Salazar H, los antecedentes históricos, la cultura organizacional, la base social y la normatividad interna son factores que diferencian a las organizaciones similares o de naturaleza idéntica. Siendo esto parte de un proceso evaluativo donde se encuentran los principales aspectos que le dan identidad a la institución (21).

### **2.2.2 Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral (SL) se describe como la sensación de bienestar del empleado al realizar su tarea (8). Se sabe que está relacionada a muchas variables intrínsecas como la eficiencia, desempeño laboral y comportamiento organizacional (8). Wright T y Bonett D, proponen que la SL es la más frecuente y añeja forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo” (22). Shaun S, define la SL como “el conjunto de sentimientos favorables que expresan los miembros de una organización con respecto a la visión, misión, objetivos y procesos de la institución, así como el orgullo que sienten los empleados por pertenecer a la organización”

(23). Schermerhorn J, indica que “la satisfacción laboral determina la decisión de pertenecer a una organización y permanecer como miembro de esta y la decisión de desempeño” (24), así que, al trabajar con el mayor esfuerzo, se logra una mejor productividad y elevados niveles de desempeño en su institución (8).

Muchos autores definen a la SL como expresión extrínseca intrínseca de una variable multidimensional (8). Munchinsky P, describe 2 elementos fundamentales: los factores extrínsecos relacionados al ambiente del trabajo, y los factores intrínsecos que reflejan la experiencia de los trabajadores con su actividad laboral (8) (25). La SL extrínseca comprende factores como el sueldo idóneo y justo, las políticas de la empresa, los recursos, supervisión, la interacción con los compañeros de trabajo, las oportunidades de promoción, la relación con los usuarios o clientes y la seguridad en el trabajo (8) (33,34). La SL intrínseca se relaciona con el reconocimiento del empleado de su actividad, responsabilidad, promoción y cuestiones propias de la labor (25).

La SL puede entenderse como una meta personal que implica tanto al empleado como su ambiente de trabajo, pudiendo favorecer a la empresa donde labora. La SL es el nivel de placer que el empleado logra de su trabajo”, lo que le conduce desarrollar una idónea labor, es por ello que la motivación en el personal de salud en su área de trabajo debe ser regular para que permita una buena comunicación y desempeño laboral según Blum M y Nayles J (26). Según Robbins S y Judge T, señalan, que es importante reconocer que los trabajadores no sólo trabajan por la necesidad de obtener dinero, sino que lo hacen para satisfacer y desarrollar sus necesidades psicológicas y sociales (27).

En cuanto a las teorías sobre la SL, una de las primeras es la de las jerarquías de necesidades de Maslow A, en la que propone que las necesidades humanas forman una jerarquía de 5 niveles, afirmando que primero debe satisfacer las necesidades psicológicas, como el salario y los beneficios ofrecidos por la institución, logrando las expectativas generales del trabajador (12) (28). Las próximas necesidades que debe cumplir son las de seguridad laboral y/o adecuadas políticas organizacionales. El nivel siguiente es el sentimiento de pertenencia a la organización que implica una



relación positiva entre colegas y supervisores (12). El cuarto nivel es la necesidad de ser apreciado y reconocido por la institución (2). Finalmente, la autorrealización del trabajador que puede lograr su potencial dentro de la organización (12) (28).

Otra de las teorías más usadas en las investigaciones sobre SL, es la Teoría Dual o de los Dos factores de Herzberg F, en la que propone que las personas tienen dos tipos de necesidades, con maneras diferentes de satisfacerlas (12) (29). Las necesidades de higiene relacionadas con las condiciones físicas y psicológicas del ambiente de trabajo, y que se satisfacen a través de los factores extrínsecos que rodean al trabajador en su ambiente laboral, como: el tipo de supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, el salario, la seguridad del puesto entre otros (12).

De otro lado, las necesidades motivadoras o intrínsecas que se satisfacen a través de los factores motivadores relacionados con el tipo de trabajo realizado como: las metas alcanzadas, el reconocimiento, la responsabilidad, posibilidades de crecimiento entre otros. Según Hertzberg F, la SL proviene de la acción de los factores motivadores, y su falta ocasiona un estado neutral de satisfacción semejante al que conduce la presencia de los factores extrínsecos, los cuales se encargan de la disminución o eliminación de la insatisfacción (29).

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Identificación institucional:** Para Álvarez L, la identificación institucional es la facultad, capacidad y predisposición que demuestra el trabajador para hacer suyo la misión y la visión de la organización (17). Como se puede apreciar, la identificación institucional es un sentimiento de identidad que muestra el trabajador respecto a los valores que profesa la organización, por lo que le permite desarrollar con responsabilidad y motivación aquello que se le es encargado de realizar (2).

**Satisfacción laboral:** La satisfacción es la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo (43).

**Condiciones físicas y/o materiales laborales:** Son los elementos materiales o de infraestructura que directamente o indirectamente influyen en el ambiente de trabajo, así mismo son medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas, los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por su comodidad personal, como para realizar bien su trabajo con distribución de ambientes (45).

**Beneficios laborales y/o remunerativos:** Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. La compensación (sueldos, salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor (45).

**Desarrollo profesional y/o personal:** Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización. Mejorar a través de actividades encaminadas a incrementar y desarrollar la calidad de los conocimientos, habilidades y actitudes del capital humano a través de la capacitación permanente con la finalidad de elevar el desempeño profesional del personal de salud (45).

**Relación con la autoridad:** Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe (45).

**Reconocimiento por el desempeño laboral:** Es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones (45).

## **Formulación de hipótesis**

El siguiente estudio propone la siguiente hipótesis de acuerdo al objetivo planteado, a saber:

### **2.4.1 Hipótesis general**

H0: El nivel de identificación institucional no se relaciona con el grado de satisfacción laboral del personal médico del Hospital EsSalud Carlos Alcántara Butterfield Lima 2022.

H1: El nivel de identificación institucional se relaciona con el grado de satisfacción laboral del personal médico del Hospital EsSalud Carlos Alcántara Butterfield Lima 2022.

## III METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño metodológico

El enfoque es cuantitativo, ya que las variables fueron medidas a través de los datos recolectados que se procesaron de manera numérica. Según la intervención del investigador: Fue un diseño de tipo observacional no experimental, debido a que no se manipulan ni se tiene control sobre las 2 variables del estudio: satisfacción laboral e identificación institucional; según el alcance, el estudio es de tipo analítico correlacional ya que el fin fue analizar la correlación o asociación de las variables en los médicos del Hospital EsSalud Carlos Alcántara Butterfield Lima 2022; según el número de mediciones, es transversal ya que se medirán las variables de la investigación en un solo momento, a través de un cuestionario; según el momento de la recolección, es prospectivo porque la recolección de los datos se da durante la aplicación de los cuestionarios.

### 3.2 Diseño muestral

#### **Población universo**

La población universo de la investigación está constituida por todos los médicos que laboran en el Hospital EsSalud Carlos Alcántara Butterfield (HCAB), según el cuadro de asignación de personal del 2021, y que está conformada por 159 médicos asistenciales y 4 médicos con función administrativa, haciendo un total de 163 médicos.

#### **Población de estudio**

Está constituida por todos los médicos del Hospital Carlos Alcántara Butterfield que al momento del estudio tengan por lo menos 2 años laborando, tengan un contrato directo con EsSalud (CAS, 276, 728) y que no tengan cargos de confianza o de suplencia. Esta población fue de 113 médicos asistenciales.

## **Criterios de elegibilidad**

### **Inclusión**

Todo aquel médico asistencial o administrativo que tenga relación laboral directa con EsSalud y que tenga por lo menos 2 años laborando en el HCAB, al momento del estudio.

### **Exclusión**

Médico asistencial o administrativo que pertenezcan a empresas terceras (services) o no tengan contrato directo con EsSalud.

Médicos que estén realizando suplencia, o contratos por terceros (CAS COVID) o laborando temporalmente por desplazamiento o designación en cargos de confianza.

### **Tamaño de la muestra**

Se calculó el número de muestra para una población finita de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$n = N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q / e^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q$$

n: tamaño de muestra      p: posibilidad de presentarse de un evento

e: error de estimación      q: posibilidad de presentarse de un evento

N: población universo

$$n = 113 (1.96)^2 (0.95) (0.05) / 0.05^2 (112) + 1.96^2 (0.95) (0.05)$$

$$n = 46$$

El número de muestra obtenido es de 46 médicos de un total de 113 médicos del HCAB, que cumplen con los criterios de inclusión. Se obtuvo con un nivel de significancia del 95%, con una puntuación Z de 1.96 y con un error del 5%.

**Muestreo:** Se utilizó un muestreo probabilístico simple aleatorio. De los 113 médicos elegibles se les asignó un número del 1 al 113, luego se seleccionó 46

números aleatorios de estos, a través de un programa informático; los números seleccionados conformaron la muestra de la investigación.

### **3.3 Técnica de recolección de datos**

De acuerdo al objetivo del estudio se midió la relación que existe entre el nivel de Identificación institucional de los médicos del HCAB de acuerdo al grado de satisfacción laboral y sus diferentes dimensiones que forman el constructo SL. Es así que la variable dependiente es la Identificación institucional, y la variable independiente es la satisfacción laboral.

#### **3.3.1 Variable satisfacción laboral**

El método que se usó para el acarreo de información fue la encuesta, y el instrumento un cuestionario con una escala de Lickert de Satisfacción Laboral aprobado por el Ministerio de Salud del Perú en el 2002, que posee de 36 preguntas orientadas a los trabajadores asistenciales, sustentado en el modelo de Sonia Palma Carrillo SL-SPC en 2005 (17). La validez estadística tuvo un Índice de confiabilidad que requirió el cálculo del Alpha de Cronbach, cuyo valor obtenido fue de 0.672.

Valor Escala de medición

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

Para el análisis de la variable se usó la estadística descriptiva, el promedio aritmético, los porcentajes y la frecuencia absoluta, valorando la variable de Satisfacción laboral como:

Muy bajo (36-60) Bajo (61-90) Regular (91-120) Alto (121-150) y Muy alto (151-180)

### **3.3.2 Variable Identificación institucional**

El método que se usó para el acarreo de información fue la encuesta y el instrumento un cuestionario para medir Identidad Institucional utilizado por Rivera (2) que fue validado por expertos en 2020, para ser aplicado en usuarios internos de instituciones de salud públicas o privadas. La validez estadística tuvo un Índice de confiabilidad que requirió el análisis del Alpha de Cronbach, cuyo valor obtenido fue de 0.833. Las dimensiones evaluadas fueron: Formación continua, Trabajo en equipo, y Clima institucional, con la siguiente calificación:

Muy pocas veces (1) Pocas veces (2) A veces (3) Bastantes veces (4) Muchas veces (5).

Para el análisis de la variable se usó la estadística descriptiva, el promedio aritmético, los porcentajes y la frecuencia absoluta, valorando la variable de identificación institucional como:

Muy bajo (30-53) Bajo (54-77) Regular (78-101) Alto (102-125) Muy Alto ( 126-150)

### **3.4 Procesamiento y análisis de datos**

El manejo de los datos requirió el uso de un software estadístico SPSS V22. La misma que se utilizó para el recojo de datos, elaborar la base de datos y realizar el análisis estadístico y su interpretación (2). Se elaboraron tablas y figuras. Para evaluar la correlación, dirección e intensidad de la correlación entre las variables de estudio, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  (rho) que es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables

cuantitativas (2). Para evaluar la asociación entre las dos variables se usó el valor  $p$  con un nivel de significancia del 95%.

### **3.5 Aspectos éticos**

Para ejecutar esta investigación se elaboró un formato de consentimiento informado, en donde los médicos participantes en el estudio expresaron libremente su autorización, mediante su firma (Anexo 2). Además, se solicitó la autorización de la jefatura médica del Hospital EsSalud Carlos Alcántara Butterfield. No existió ningún tipo de conflicto de intereses con la realización de la investigación.

El presente estudio no ha alterado de ninguna manera la integridad emocional o social de los entrevistados, se ha mantenido en reserva la identidad de los médicos participantes. La citación de las fuentes de información asegura la protección del derecho de propiedad intelectual.



## IV. RESULTADOS

### 4.1 Estadísticas descriptivas de la muestra

**Tabla 1.** Distribución porcentual por sexo de los médicos del Hospital Carlos Alcántara Butterfield (HCAB), Lima 2022

Sexo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Masculino	21	45.7
Femenino	25	54.3
Total	46	100.0

En la Tabla 1 se observa que el género femenino fue el que prevaleció levemente en los médicos encuestados del HCAB, con 54.3%.

**Tabla 2.** Distribución porcentual de acuerdo con el grupo etario de los médicos del Hospital Carlos Alcántara Butterfield (HCAB), Lima 2022

Edad	Frecuencia	Porcentaje (%)
26 a 35 años	2	4.3
36 a 45 años	7	15.2
46 a 55 años	13	28.3
56 a más	24	52.2
Total	46	100.0

En la tabla 2 se observa que más de la mitad de los médicos entrevistados tenía 56 o más años, y el 80 % superó los 45 años.

**Tabla 3.** Distribución porcentual de acuerdo con los años laborados por los médicos del Hospital Carlos Alcántara Butterfield (HCAB), Lima 2022

Tiempo laboral	Frecuencia	Porcentaje (%)
2 a 6 años	6	13.0
7 a 11 años	4	8.7
12 a 16 años	6	13.0
17 a 21 años	5	10.9
Más de 21 años	25	54.3
Total	46	100.0

En la tabla 3, la mayoría del personal médico había laborado en el HCAB más de 21 años, y el 65 % más de 16 años.

**Tabla 4.** Distribución porcentual de acuerdo con el área de trabajo de los médicos del Hospital Carlos Alcántara Butterfield (HCAB), Lima 2022

Área de trabajo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Clínico	29	63.0
Quirúrgico	17	37.0
Total	46	100.0

En la tabla 4, dos tercios de los médicos encuestados laboraba en áreas clínicas del HCAB.

**Tabla 5.** Distribución porcentual del nivel de Identificación Institucional de los médicos del Hospital Carlos Alcántara Butterfield (HCAB), Lima 2022

Nivel de identificación institucional	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	1	2.2
Regular	12	26.1
Alto	28	60.9
Muy alto	5	10.9
Total	46	100.0

En la tabla 5 se observa que el 72% de los médicos encuestados del HCAB tuvo un grado de alto o muy alto de Identificación Institucional, y el 28% presentó un nivel regular o bajo.

**Tabla 6.** Distribución porcentual del Nivel de Satisfacción Laboral de los médicos del Hospital Carlos Alcántara Butterfield (HCAB)., Lima 2022

Nivel de satisfacción laboral (%)	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	4.3
Regular	28	60.9
Alto	16	34.8
Total	46	100.0

En la tabla 6 se aprecia que el 65 % de los médicos encuestados del HCAB tuvo un nivel de Satisfacción laboral de Regular a Bajo.

**Tabla 7.** Distribución porcentual del nivel de Condiciones Físicas y/o materiales en las que laboran los médicos del Hospital Carlos Alcántara Butterfield (HCAB), Lima 2022

	Nivel de condiciones físicas y/o materiales	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bajo	6	13.0
Bajo	20	43.5
Regular	7	15.2
Alto	12	26.1
Muy alto	1	2.2
Total	46	100.0

En la tabla 7 se observa que el 72 % de los médicos encuestados del HCAB mencionó un nivel en las condiciones físicas y/o materiales de Regular a muy bajo, y el 28% indicó un nivel Alto a Muy alto.

**Tabla 8.** Distribución porcentual del Nivel de Beneficios laborales y/o Remunerativos que poseen los médicos del Hospital Carlos Alcántara Butterfield (HCAB), Lima 2022

	Nivel de beneficios laborales y/o remunerativos	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bajo	2	4.3
Bajo	13	28.3
Regular	25	54.3
Alto	6	13.0
Total	46	100.0

El 87 % de los médicos encuestados del HCAB mostró un nivel de Beneficios laborales y/o remunerativos de Regular a Muy bajo.

**Tabla 9.** Distribución porcentual del Nivel de Desarrollo personal y/o profesional que poseen los médicos del Hospital Carlos Alcántara Butterfield (HCAB), Lima 2022

Nivel de desarrollo personal	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	4	8.7
Regular	7	15.2
Alto	27	58.7
Muy alto	8	17.4
Total	46	100.0

El 76% de los médicos encuestados del HCAB presentó un nivel de Desarrollo personal y/o profesional en su centro laboral de Alto a Muy alto.

**Tabla 10.** Distribución porcentual del Nivel de Reconocimiento del desempeño de tareas de los médicos del Hospital Carlos Alcántara Butterfield (HCAB), Lima 2022

Nivel de desempeño de tareas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	3	6.5
Regular	24	52.2
Alto	18	39.1
Muy alto	1	2.2
Total	46	100.0

El 58.7 % de los médicos encuestados del HCAB presentó un nivel de reconocimiento del desempeño en tareas de Regular a Bajo.

**Tabla 11.** Distribución porcentual de los niveles de Relación con la Autoridad que posee los médicos del Hospital Carlos Alcántara Butterfield (HCAB, Lima 2022

Nivel de relación con la autoridad	Frecuencia	Porcentaje (%)
–		
Bajo	2	4.3
Regular	21	45.7
Alto	21	45.7
Muy alto	2	4.3
–		
Total	46	100.0

En la tabla 11 se observa que la mitad de los médicos del HCAB presentó un nivel de Relación con la autoridad de Regular a Bajo.

## 4.2 Estadísticas Inferenciales

**Tabla 12.** Correlación entre el Nivel de Identificación Institucional de acuerdo al nivel de Satisfacción Laboral de los médicos del Hospital Carlos Alcántara Butterfield (HCAB., Lima 2022

		Nivel de satisfacción laboral				p_valor*
		Bajo	Regular	Alto	Total	
Nivel de identificación institucional	Bajo	1 2.2%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.2%	0.000
	Regular	1 2.2%	11 23.9%	0 0.0%	12 26.1%	
	Alto	0 0.0%	15 32.6%	13 28.3%	28 60.9%	
	Muy alto	0 0.0%	2 4.3%	3 6.5%	5 10.9%	
Total		2 4.3%	28 60.9%	16 34.8%	46 100.0%	

\*Prueba de correlación de Spearman;  
rho=0,510; p<0,05.

En la tabla 12 se observa la correlación que existe entre el nivel de Identificación Institucional de los médicos del HCAB de acuerdo a su nivel Satisfacción Laboral (SL), obteniéndose un valor Rho de Spearman de 0.510, de donde se infiere que esta correlación es directa y moderada. Además, esta correlación es significativa porque se obtuvo un valor p de  $0.000 < 0.05$ , con un nivel de confianza del 95%.

**Tabla 13.** Correlación entre el nivel de Identificación Institucional con el nivel de Condiciones físicas y/o materiales que presentan los médicos del Hospital Carlos Alcántara Butterfield (HCAB), Lima 2022

		Condiciones físicas y/o materiales					Total	p valor*
		Muy alto	Bajo	Regular	Alto	Muy alto		
Nivel de identificación institucional	Bajo	1 2.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.2%	0.076
	Regular	1 2.2%	8 17.4%	2 4.3%	1 2.2%	0 0.0%	12 26.1%	
	Alto	4 8.7%	9 19.6%	5 10.9%	10 21.7 %	0 0.0%	28 60.9%	
	Muy alto	0 0.0%	3 6.5%	0 0.0%	1 2.2%	1 2.2%	5 10.9%	
Total		6 13.0%	20 43.5%	7 15.2%	12 26.1 %	1 2.2%	46 100.0 %	

Rho= 0.264 p= 0.076>0.05

En la tabla 13 se observa la correlación que existe entre el nivel de Identificación Institucional de los médicos del HCAB de acuerdo a la dimensión de la SL Condiciones físicas y/o materiales, y que luego de aplicar la prueba de Correlación de Spearman se obtuvo un coeficiente Rho de 0.264, siendo una relación directa y leve, pero con un valor p de  $0.076 > 0.05$ , por lo que se rechaza que exista una correlación significativa entre ambas, con un nivel de confianza del 95%.

**Tabla 14.** Correlación entre el nivel de Identificación Institucional y el nivel de Beneficios laborales y/o remunerativos que presentan los médicos del Hospital Carlos Alcántara Butterfield (HCAB), Lima 2022

		Beneficios laborales				Total	p valor*
		Muy bajo	Bajo	Regular	Alto		
Nivel de identificación institucional	Bajo	1 2.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.2%	0.059
	Regular	0 0.0%	3 6.5%	9 19.6%	0 0.0%	12 26.1%	
	Alto	1 2.2%	10 21.7%	14 30.4%	3 6.5%	28 60.9%	
	Muy alto	0 0.0%	0 0.0%	2 4.3%	3 6.5%	5 10.9%	
	Total	2 4.3%	13 28.3%	25 54.3%	6 13.0%	46 100.0%	

Rho= 0.280 p=0.059>0.05

En la tabla 14 se observa la correlación que existe entre el nivel de Identificación Institucional de los médicos del HCAB de acuerdo a la dimensión de la SL Beneficios laborales y/o remunerativos, y que luego de aplicar la prueba de Correlación de Spearman se obtuvo un coeficiente Rho de 0.280 siendo una correlación directa y débil, pero con un valor p de 0.059 > 0.05, por lo que se rechaza que exista una correlación significativa entre ambas, con un nivel de confianza del 95%.



**Tabla 15.** Correlación entre el nivel de Identificación Institucional y el nivel de desarrollo personal y/o profesional que presentan los médicos del Hospital Carlos Alcántara Butterfield (HCAB), Lima 2022

		Desarrollo personal				Total	p valor*
		Bajo	Regular	Alto	Muy alto		
Nivel de identificación institucional	BAJO	1 2.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.2%	0.000
	REGULAR	3 6.5%	4 8.7%	4 8.7%	1 2.2%	12 26.1%	
	ALTO	0 0.0%	3 6.5%	21 45.7%	4 8.7%	28 60.9%	
	MUY ALTO	0 0.0%	0 0.0%	2 4.3%	3 6.5%	5 10.9%	
Total		4 8.7%	7 15.2%	27 58.7%	8 17.4%	46 100.0%	

\*Prueba de correlación de Spearman; rho=0,567; p<0,05

En la tabla 15 se observa la correlación que existe entre el nivel de Identificación Institucional de los médicos del HCAB de acuerdo a la dimensión de la SL Desarrollo personal y/o profesional, y que luego de aplicar la prueba de Correlación de Spearman se obtuvo un valor Rho de Spearman de 0.567, infiriéndose que esta correlación es directa y moderada con un valor p de  $0.000 < 0.05$ , por lo que se concluye que la correlación es significativa con un nivel de confiabilidad del 95%.

**Tabla 16.** Correlación entre el nivel de Identificación Institucional y el nivel de reconocimiento del desempeño de tareas que presentan los médicos del Hospital Carlos Alcántara Butterfield (HCAB), Lima 2022

		Desempeño de tareas				Total	p valor*
		Bajo	Regular	Alto	Muy alto		
Nivel de identificación institucional	Bajo	0 0.0%	1 2.2%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.2%	0.001
	Regular	2 4.3%	8 17.4%	2 4.3%	0 0.0%	12 26.1%	
	Alto	1 2.2%	15 32.6%	11 23.9%	1 2.2%	28 60.9%	
	Muy alto	0 0.0%	0 0.0%	5 10.9%	0 0.0%	5 10.9%	
Total		3 6.5%	24 52.2%	18 39.1%	1 2.2%	46 100.0%	

\*Prueba de correlación de Spearman; rho=0,461; p<0,05

En la tabla 16 se observa la correlación que existe entre el nivel de Identificación Institucional de los médicos del HCAB de acuerdo a la dimensión de la SL reconocimiento del desempeño de tareas, y que luego de aplicar la prueba de Correlación de Spearman se obtuvo un valor Rho de Spearman de 0.461, infiriéndose que esta relación es directa y moderada, con un valor p de  $0.001 < 0.05$ , por lo que se concluye que hay una correlación significativa con un nivel de confianza del 95%.

**Tabla 17.** Correlación entre el nivel de Identificación Institucional y el nivel de Relación con la autoridad que presentan los médicos del Hospital Carlos Alcántara Butterfield (HCAB), Lima 2022

		Relación con la autoridad				Total	p valor*
		Bajo	Regular	Alto	Muy alto		
Nivel de identificación institucional	Bajo	0 0.0%	1 2.2%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.2%	0.003
	Regular	1 2.2%	9 19.6%	2 4.3%	0 0.0%	12 26.1%	
	Alto	1 2.2%	9 19.6%	18 39.1%	0 0.0%	28 60.9%	
	Muy alto	0 0.0%	2 4.3%	1 2.2%	2 4.3%	5 10.9%	
Total		2 4.3%	21 45.7%	21 45.7%	2 4.3%	46 100.0%	

\*Prueba de correlación de Spearman; rho=0,432; p<0,05

En la tabla 17 se observa una correlación entre el nivel de Identificación Institucional de los médicos del HCAB de acuerdo a la dimensión de la SL Relación con la autoridad, y que luego de aplicar la prueba de Correlación de Spearman se obtuvo un valor Rho de Spearman de 0.432, observándose que esta correlación es directa y moderada, con un valor p de  $0.003 < 0.05$  siendo una correlación significativa con un nivel de confianza del 95%.

## V. DISCUSIÓN

El presente estudio intenta describir el grado de relación que existe entre el nivel de identificación institucional de acuerdo al grado de satisfacción laboral (SL) de los médicos del Hospital Carlos Alcántara Butterfield (HCAB) en Lima 2022, como en sus diferentes dimensiones que forma el constructo SL, como son las condiciones físicas y/o materiales laborales, los beneficios laborales o remunerativos, el grado de desarrollo profesional y/o personal, el reconocimiento por el desempeño de tareas o labores, y la relación con la autoridad. El estudio se basa en la importancia que tiene la satisfacción laboral, en sus diferentes dimensiones, en el comportamiento del personal de salud, como elemento fundamental de la organización, siendo el único capaz de innovar y revolucionar los procesos de trabajo en salud, logrando los objetivos de la institución mediante la internalización de su misión, visión y principios institucionales componentes importante que determina la identificación institucional. (3)

El presente estudio mostró que existe una correlación directa positiva entre el grado de satisfacción laboral del médico del Hospital Carlos Alcántara Butterfield, y el nivel de identificación institucional, es decir, a mayor satisfacción laboral (SL) mayor identificación institucional (II) y viceversa. Un nivel de satisfacción laboral regular presenta niveles de identificación institucional regular y alto.

Similar resultado logra Paredes E, 2019, cuando evaluó ambas variables en personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna y demuestra una dependencia entre las variables, donde el grado de identificación institucional depende de la satisfacción laboral que existe entre los trabajadores (3). De igual forma Morales en 2017 (15) encontró en un hospital de Trujillo una correlación positiva moderada entre la identificación institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores, encontrando un nivel de satisfacción laboral bajo (44%) con niveles de identificación institucional regular a muy bajo (64%).

Así mismo, Mezollan A, 2017, también encuentra una correlación positiva entre las variables SL y II en los trabajadores de un hospital de Ica (32). Ñique M, 2019, encuentra igual resultado en enfermeras del Hospital de Trujillo con una correlación positiva alta entre SL e II (34). A su vez, Vásquez M, 2017, encontró, en médicos

de un Policlínico de EsSalud en Lima, una correlación directa moderada entre la motivación laboral, variable muy similar a la II, y la satisfacción laboral, con un nivel de SL de regular a bajo en el 79% de los médicos siendo menor en nuestro estudio que alcanza el 65% (37). Igualmente, Ruiz S, 2018, encuentra similar relación en los trabajadores de una clínica médica de Lima (38).

En cuanto a la relación que existe entre las diferentes dimensiones de la satisfacción laboral y el nivel de identificación institucional, se encontró que los beneficios laborales o remunerativos, y las condiciones físicas y/o materiales laborales de los médicos del Hospital Carlos Alcántara Butterfield no presentaron una correlación directa significativa con el nivel de identificación institucional. De los médicos que tenían un nivel de identificación alto, el 64 % consideraban tener condiciones físicas y/o materiales regulares a bajos.

En relación con la dimensión del nivel de beneficios laborales o remunerativos, el valor de p de significancia fue 0.059 muy cercano al valor crítico de 0.05, no pudiéndose rechazar hipótesis nula, o sea la falta de correlación con el nivel de identificación institucional, por muy poco margen, pudiéndose demostrar la correlación en otros estudios si se aumentara la muestra del estudio. De los médicos del HCAB que tenían identificación institucional alto el 61 % consideraban tener beneficios laborales y/o remunerativos regulares a altos.

Diferentes resultados encontraron Fernández K, 2021, en enfermeras de un hospital en Trujillo, Perú en donde la identificación institucional fue más frecuente media en un 72.5% y de ellos el 53.8% tuvo un nivel regular de satisfacción laboral, concluyendo que existe una relación entre las variables en el personal de enfermería del servicio de emergencia (40).

Sí se encontró una relación directa y moderada entre el nivel de identificación institucional de los médicos del HCAB con su nivel en las dimensiones de la satisfacción laboral de desarrollo personal y/o profesional, reconocimiento del desempeño laboral, y la relación con la autoridad.

De los médicos que presentaban un nivel de identificación institucional regular, el 83% tenía un grado reconocimiento por desempeño laboral regular a bajo. Similar resultado muestra Huarhua R, 2017, que demuestra que existe una correlación

directa entre la inducción y evaluación del desempeño con la identificación institucional del recurso humano del Hospital Perú de EsSalud, Lima (13). También demuestra que existe una correlación directa entre el bienestar social y condiciones laborales con la identificación institucional del recurso humano del Hospital Perú de EsSalud, Lima (13). En cuanto a un adecuado reconocimiento del cumplimiento de actividades operativas por parte de los órganos gestores demuestra una mejor identificación institucional y mejor aún si estas van en relación a mejorar los incentivos económicos y laborales, logrando un aumento del 70 al 81 % (13). Así, demuestra que existe una correlación directa entre los incentivos laborales con la identificación institucional del recurso humano del Hospital Perú de EsSalud, Lima (13).

En cuanto a la dimensión de grado de desarrollo profesional y/o personal se aprecia que los médicos con nivel de identificación institucional alto el 89 % tienen un grado de desarrollo profesional y/o personal alto a muy alto. Valenzuela E, 2018, encuentra que el 62.2% de personal de salud del CAP III Metropolitano, Ayacucho presenta una identificación institucional considerada como regular, debido a que a nivel directivo las decisiones que se asumen no consideran muchas veces las necesidades y expectativas laborales y profesionales de los trabajadores (9).

En cuanto a la dimensión Relación con la autoridad, encontramos una correlación significativa y directa con el nivel de identificación institucional de los médicos del HCAB, apreciándose que de los médicos con identificación institucional regular el 83 % tienen un nivel de relación con la autoridad de regular a bajo, mientras que los con identificación institucional alta el 96% presentaban un nivel de relación con la autoridad de regular a alto. Saldaña A, 2017, reporta que una mala relación con la autoridad se relaciona con grados bajos de satisfacción laboral y por ende con bajos niveles de identificación institucional (14).

En este trabajo consideran que la satisfacción laboral está condicionada por el grado de relación con la autoridad, sin embargo, la reacción del personal de salud hacia sus jefes, dependerá muchas veces de las características de ello, así como

las características de la autoridad (12). Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación o rechazo a la autoridad, sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia sus jefes dependerá usualmente de las características de ello, así como las características del jefe (2). Al respecto Palma (1999) refiere que es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas (12).

Se encontró una correlación significativa entre el nivel de identificación institucional y el grado de satisfacción laboral, con un nivel de significancia de 0.05, con valores de p muy menores al nivel de significancia. Esta correlación fue directa y moderada. Igualmente ocurrió con las dimensiones que forman parte del constructo SL, como desarrollo personal y/o profesional, reconocimiento del desempeño laboral, y la relación con la autoridad. Respecto a la dimensión nivel de beneficios laborales o remunerativos, el valor p estuvo ligeramente superior al nivel de significancia pudiéndose volver significativo si se ampliara la muestra o se tome el total de médicos del HCAB para el estudio. Una de las limitaciones del estudio fue, que no se pudo medir la influencia de la pandemia de la COVID 19 en las condiciones laborales de los médicos del HCAB, y que de alguna manera pudo haber afectado el nivel de su satisfacción laboral.

Finalmente se considera que este trabajo de investigación es un aporte que permitirá continuar otras investigaciones y aplicar nuevos métodos para mejorar el nivel de identificación institucional de los médicos, a través de las mejoras en la satisfacción laboral en sus diferentes dimensiones intrínsecas y extrínsecas (2). Urriago P, 2018, menciona que con esto se permitirá que los médicos estén más dispuestos a brindar mejores servicios y logren la excelencia en los servicios de salud, constituyéndose en un factor muy importante para el éxito institucional, ya que tanto el cliente interno y externo deben estar satisfechos e identificados para lograr el verdadero progreso y competitividad organizacional (5). Es importante entonces que la organización también debe aportar al bienestar de los profesionales, pues con esto también se benefician los pacientes y así, la institución de salud (5).

## **VI. CONCLUSIONES**

- 1.** Se encuentra una relación entre el nivel de Identificación Institucional y el grado de Satisfacción laboral en los médicos del Hospital Essalud Carlos Alcántara Butterfield (HCAB), Lima, 2022.
- 2.** No se encontró relación entre el nivel de identificación institucional y la dimensión de las condiciones físicas y/o materiales laborales en los médicos del HCAB, Lima, 2022.
- 3.** No se encontró relación entre el nivel de identificación institucional y la dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos en los médicos del HCAB, Lima, 2022.
- 4.** Existe relación entre el nivel de identificación institucional y la dimensión del grado de desarrollo profesional y/o personal y en los médicos del HCAB, Lima, 2022.
- 5.** Se encuentra una relación entre el nivel de identificación institucional y la dimensión de la relación con la autoridad en los médicos del HCAB, Lima, 2022.
- 6.** Existe relación entre el nivel de identificación institucional y la dimensión del reconocimiento por el desempeño laboral en los médicos del HCAB, Lima, 2022.



## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al equipo de gestión del HCAB, incentivar y aportar en la edificación y reforzamiento de la identificación institucional como táctica para obtener el compromiso de los médicos en la realización de sus deberes lo que permitiría conseguir los objetivos institucionales y de la gestión.
2. Dotar y mejorar la infraestructura hospitalaria, así como el mobiliario y equipos médicos para la ejecución de un idóneo trabajo asistencial con la calidad que necesitan los usuarios externos e internos del HCAB.
3. Establecer una mejor comunicación entre el equipo de gestión del HCAB y los médicos, a través del Cuerpo Médico del HCAB, para una adecuado y oportuno cumplimiento de los planes operativos institucionales y de la gestión.
4. Sugerir al equipo de gestión del HCAB, promocionar el desarrollo profesional y personal de los médicos, así como institucionalizar la evaluación constante del grado de satisfacción y compromiso laboral, para realizar medidas de mejoramiento continuo, y reforzar el nivel de identificación institucional.
5. Se sugiere al equipo de gestión, establecer políticas de estímulo, mediante agradecimientos remunerativos y no remunerativos, para los médicos del HCAB, así como la valoración de desempeño con su respectivo reconocimiento, para propiciar un ambiente de competitividad.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. García-Ramos M. Satisfacción laboral del personal de salud. Rev Enferm. Inst. Mex. Seguro Soc. 2007; 15 (2): 63-72.
2. Rivera M. Identidad institucional y desempeño laboral de las enfermeras en un instituto especializado de salud Lima, 2019. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45475>
3. Paredes, E. La Satisfacción Laboral y su Influencia en la Identificación Institucional del Personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Año 2018. [ Tesis para optar título de Ingeniero Comercial]. Universidad Privada de Tacna, 2019. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12969/1143>
4. Millán A. Participación de los trabajadores en la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Prevencionar.com lo primero tu seguridad. 2019. [Revisado el 6 de agosto 2022]. Disponible en: <https://prevencionar.com/2019/09/28/participacion-de-lostrabajadores-en-la-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>.
5. Urriago, P. Satisfacción laboral y personal del médico y su relación con la satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención percibida en una ips de alta complejidad, Medellín 2017. [ Trabajo de grado para optar al título de Magíster en Calidad en Salud]. Universidad SES. 2018. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10946/4197>
6. Áleman, J. Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología, Hospital militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua junio 2017 [Tesis para optar Master en Administración en Salud]. UNAM. 2017.
7. Ramón, D. Identidad Institucional de los profesores de una universidad pública. [ Tesis para optar el grado de maestro en Administración y Dirección estratégica]. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México. 2019. Disponible en: <http://ri.ujat.mx/handle/20.500.12107/3253>

8. Holguín, Y. Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *Horiz Med* [Internet]. 2020 [citado 24 de marzo 2021]; 20(2): e1238. Disponible en : <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09>
9. Valenzuela E. Identidad institucional y cultura corporativa en los trabajadores del CAP III Metropolitano. Ayacucho 2017. [Tesis para obtener grado académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud]. Universidad César Vallejo. 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20564>
10. Mamani W. Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la Dirección Regional Agraria de la Región Puno. *Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado UNA*. Vol. 8 No.3, pp. 1187-1194, 2019.
11. Dávila M, Namoc D. Relación entre identidad institucional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución educativa de educación básica regular. [Tesis de Maestría]. Trujillo, Perú. Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, 2018. Disponible en : <http://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/522>
12. Rivera, Y. Determinantes de la satisfacción laboral en el sector salud peruano. [Trabajo de Investigación presentado para optar al Grado Académico de Magíster en Economía]. UP. 2018. Disponible en: <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2268>
13. Huarhua R. Identificación institucional del recurso humano y recursos financieros del Hospital Perú, EsSalud – Lima 2015. [Tesis para obtener grado académico de magister en Gestión de los Servicios de Salud]. Universidad Cesar Vallejo.2017. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17692>
14. Saldaña A. Clima y satisfacción laborales en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016. [Tesis para obtener grado académico de magister en Gestión de los Servicios de Salud]. Universidad Cesar Vallejo. 2017. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8718>
15. Morales, A. Relación entre la satisfacción laboral y la identificación institucional en el personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo. 2016. [Tesis para optar

título profesional de: Licenciada en administración y finanzas]. Universidad Autónoma de Ica. 2017. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/188>

16. Ponte, J. Identidad institucional y cultura organizacional en los profesionales de la salud del Hospital César Vallejo Mendoza, Santiago de Chuco 2021. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en Gerencia en Servicios de Salud]. UCV. 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87539>

17. Milla, M. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal de Salud de Centro Quirúrgico del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018. [Tesis para obtener el grado de maestro en ciencias de la salud con mención en gestión de los servicios de salud]. Universidad de San Pedro. 2020. Disponible en : <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14829>

18. Flores, J. Identidad institucional y desempeño laboral en los docentes de la Red 06 Ugel 06 Ate-Lima 2022 [Tesis para obtener el grado de maestro en Administración de la Educación]. Lima: UCV; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99987>

19. Francia, C. Cultura organizacional y desempeño docente en las instituciones educativas del nivel primario de la RED N° 04, San Juan de Lurigancho - Lima 2018 [Tesis para obtener el grado de Doctor en Administración de la educación]. Lima: UCV; 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25695>

20. Orihuela E. Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal en tiempos del COVID-19. Centro de Salud Puente Chao, 2020 [Tesis para obtener grado de maestro en Gestión de los servicios de la Salud]. Trujillo: UCV; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47458>

21. Carranza P. Diseño de un plan estratégico para incrementar la utilidad operativa en el centro especializado en formación odontológica de una universidad de Lambayeque [Tesis para obtener el título de ingeniero industrial]. Chiclayo: UTP; 2020. Disponible en: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3000>

22. Salazar P. Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana [Tesis para obtener grado de maestro en Desarrollo del talento humano]. Quito: UASB; 2018. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6348>
23. Arévalo F García G. Teorías conceptuales de satisfacción laboral [Tesis para obtener el grado de bachiller en administración y negocios internacionales]. Lima: UPEU; 2020. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4039>
24. Molina Y. Propuesta de mejoramiento del clima organizacional de la empresa Grupo Mayorista S.A.S [ Tesis para obtener el grado de bachiller de psicología] Cali: UCC; 2019. disponible en: <https://repository.ucc.edu.co/items/3e46f4a7-3f57-48c2-857e-4f1089e4c0ae>
25. Salazar L. Satisfacción laboral y desempeño. Universidad Pontificia Bolivariana [Internet]. 2019 Vol. 6 (1). [Citado el 20 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384>
26. Romero Y. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal tecnólogo médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud [Tesis para obtener el grado de maestro en gestión de servicios de salud]. Chiclayo: UCV; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83915>
27. Montes, M. Motivación y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco, Ayacucho-2018 [Tesis para obtener el grado de maestro en enfermería con mención en administración y gestión]. Lima: UPEU; 2018. Disponible en: [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc\\_salud/article/view/1211](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/1211)
28. Córdoba, N. La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores médicos y enfermeros de UCIN de una maternidad pública de la ciudad de Rosario, Argentina año 2018 [ Tesis para obtener el grado de maestro en salud pública]. Rosario: UNR; 2020. Disponible en: <https://rehip.unr.edu.ar/handle/2133/18892>

29. Palomino J. Influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital II Essalud Huaraz, 2015 [Tesis para optar el grado de maestro en Gestión y gerencia de los servicios de salud]. Huaraz: UNASAM; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2143>
30. Berrocal, S. Nivel de satisfacción y desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020. [Tesis para obtener Licenciatura en Enfermería]. Ica. Universidad Autónoma de Ica. 2021.
31. Cieza M. satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del hospital de Emergencias Villa el Salvador - noviembre 2017. [Tesis para para optar el título de segunda especialidad en enfermería en cuidados intensivos]. Lima. USMP. 2017
32. Mezollan A. Síndrome de Burnout, satisfacción laboral e identidad institucional en los trabajadores de un hospital. Acta Psicológica Peruana 2018,3(2), 439 – 456 Disponible en: <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/ACPP/article/view/140>
33. Felipe G et al. Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital. Sciendo. 2018, 21(3): 369-374
34. Ñique M. Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Unidad de Cuidado Intensivos - Hospital Essalud Trujillo – 2019. [Tesis de Maestría en gerencia Servicio de Salud] Trujillo, Perú. UCV.2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47472>
35. Miranda S. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza - 2018. [Tesis de maestría en Gestión en salud] Lima, Perú. UWiener. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4978>
36. Marzano C y Taquia T. Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el Personal Médico Del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018. [Tesis para obtener el grado de maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Huancayo, Perú. UCV. 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27715>

37. Vásquez, M. Motivación laboral y satisfacción laboral en el personal médico del Policlínico Chincha RAR-EsSalud, Lima 2016. [Tesis de Maestría en Gestión en servicios de salud]. Lima, Perú. UCV. 2017. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8733>
38. Ruiz, S. y Ortega, E. Nivel de motivación y satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016. [Tesis de post grado de Administración y Negocios Internacionales]. Lima, Perú. UCV. 2018. Disponible en : <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1316>
39. Quiñones, D. Satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la percepción de la calidad por los usuarios atendidos en una Clínica de Salud mental en Puerto Colombia – 2019. [ Tesis de Maestría en Gestión de Servicios de Salud]. Barranquilla, Colombia. UCV.2021. Disponible en: <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/8943>
40. Fernández, K. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de Emergencia. Hospital III-E, La Libertad. Es salud. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. UCV. Trujillo, Perú. 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73272>
41. Oyola, S. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Profesional Médico del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Chiclayo, 2021. [Tesis para optar título de maestro en Gerencia de Servicios de Salud] Chiclayo, Perú. UCV. 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74228>
42. Álvarez, L. Fuquen, J. Condiciones laborales que afectan la satisfacción laboral de los médicos oftalmólogos en Bucaramanga y su área metropolitana. [Tesis de Maestría en Administración MBA]. Universidad Santo Tomas. Bucaramanga, Colombia. 2022. Disponible en: <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/43581?show=full>
43. Bellodas, J y Tiburcio B. Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019. [Tesis para obtener el grado de licenciada en enfermería]. Lima, Perú. UCV. 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35533>.

44. Larico, M. Relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del personal que labora en el centro de salud Sandrita Pérez El Pedregal Arequipa, 2020. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gerencia en Servicios de Salud]. Arequipa. 2021. UCSM. Disponible de: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/11423>
45. Calcina C. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo. [Tesis para obtener grado de especialista en enfermería]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. Disponible de: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/13511>
46. Escalante, C. Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2017. [Tesis para optar grado de especialista en enfermería] Lima, Perú. UPCH. 2017. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/983>



## ANEXOS

### ANEXO 1

Instrumentos de recolección de datos según la variable usada.

#### INSTRUMENTO PARA MEDIR IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Estimada (o) Medico:

El siguiente instrumento es parte de la investigación titulada (2): **NIVEL DE IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL Y GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL MÉDICO HOSPITAL ESSALUD CARLOS ALCÁNTARA BUTTERFIELD LIMA 2022.**

Es de carácter anónimo, y tiene como fin conocer su nivel de Identificación Institucional (2).

Para esto se requiere que conteste las siguientes preguntas de la manera más sincera posible. Agradeciéndole por anticipado su colaboración (2).

**Sexo:** M ( ) F ( )

**Edad:** De 26 – 35 años ( )

De 36 - 45 años ( )

De 46-55 años ( ) De 56 a más ( )

#### **Tiempo laboral**

De 2 a 6 años ( )

De 7 a 11 años ( )

De 12 a 16 años ( )

De 17 a 21 años ( )

Mayor de 21 años ( )

#### **Área de Trabajo**

a. Clínica ( )

2) Quirúrgica ( )

**Instrucciones:** A continuación, se presentan una serie de enunciados los cuales deberá responder marcando con aspa la que usted considere (2).

**Muy pocas veces (1) Pocas veces (2) A veces (3) Bastantes veces (4) Muchas veces (5)**

Dimensiones	1	2	3	4	5
Personal					
1. Me siento emocionalmente relacionado con esta institución (2).					
2. Me da gusto trabajar en esta institución.					
3. Estando con mis compañeros de trabajo me siento bien.					
4. Me siento satisfecho con mi condición laboral.					
5. Me siento motivado constantemente al trabajar en esta institución (2).					
6. Considero que esta institución me ha brindado beneficios y oportunidades de crecimiento laboral personal (2).					
7. Me interesa lograr un alto desempeño laboral.					
8. La remuneración económica que percibo por parte de esta institución satisface mis expectativas.					
9. Estoy contento con el puesto de trabajo que tengo asignado en mi institución laboral.					
10. Me incomoda que me soliciten permanecer después de mi hora de salida.					
11. Asisto a las reuniones programadas en mi servicio.					
12. Siento que permanezco en este trabajo porque no podría encontrar otro mejor (2).					

13. Me incomoda que en ciertas ocasiones la población haga comentarios negativos de mi institución laboral (2).					
Social					
14. Cumpló con los compromisos laborales que establezco con mis compañeros de trabajo.					
15. Integro esfuerzos con los miembros de mi equipo de trabajo para el logro de los objetivos institucionales (2).					
16. Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.					
17. Considero que la mayor parte de trabajadores de esta institución cuentan con altas cualidades laborales (2).					
18. Considero que mis superiores me dan la suficiente confianza para expresar mis ideas en relación al trabajo que realizo.					
19. Me preocupa cual sería la evolución de los pacientes si no existiría esta institución (2).					
20. Considero que mis jefes son los profesionales más idóneos para ocupar los cargos asignados (2).					
Organizacional					
21. Me intereso por conocer la historia de mi institución.					
22. Me intereso por conocer los reglamentos, normas y planes operativos de mi institución.					
23. Conozco la misión y visión institucional.					
24. Considero como propios los valores de mi institución, como el respeto, la puntualidad, etc. y lo practico en mi área laboral (2).					
25. Estoy orgulloso de contarles a todos, que trabajo en esta institución.					

26. Creo que esta institución es considerada como una de las mejores instituciones a nivel nacional.					
27. Siento que existen casos en que a veces se logra mejorar los puestos de trabajo por favoritismo y no por capacidad.					
28. Mis jefes promueven un buen clima laboral.					
29. Reconozco e identifico, símbolos y el logotipo institucional.					
30. Me intereso por mantenerme informado de los comunicados y noticias institucionales (2).					
PUNTAJE TOTAL					

## INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Estimada (o) Médico:

El presente instrumento forma parte del trabajo de tesis: **NIVEL DE IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL Y GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL MÉDICO HOSPITAL ESSALUD CARLOS ALCÁNTARA BUTTERFIELD LIMA 2022.**

Es de carácter anónimo, y tiene como fin conocer su nivel de satisfacción laboral (2). Para esto se requiere que conteste las siguientes preguntas de la manera más sincera. Agradeciéndole por anticipado su colaboración (2).

**Sexo:** M ( ) F ( )

**Edad:** De 26 – 35 años ( )

De 36 - 45 años ( )

De 46-55 años ( )

De 56 a mas ( )

**Tiempo laboral**

De 2 a 6 años ( )

De 7 a 11 años ( )

De 12 a 16 años ( )

De 17 a 21 años ( ) Mayor de 21 años ( )

## INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL

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

<b>Condiciones físicas o materiales (14).</b>	TA	A	I	D	TD
	5	4	3	2	1
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. El ambiente donde trabajo es confortable.					
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
4. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
5. Existen las comodidades para un buen desempeño de la labores diarias.					
<b>Beneficios laborales y/o remunerativos (14)</b>					
6. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
7. Me siento mal con lo que gano.					
8. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
9. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
<b>Políticas administrativas (14)</b>					
10. Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
11. La sensación que tengo que mi trabajo es que me están explotando.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
14. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
<b>Relaciones interpersonales (14)</b>					
15. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
16. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
17. Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.					
18. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
<b>Desarrollo personal (14)</b>					
19. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
20. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
21. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
22. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
23. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
24. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
<b>Desempeño de tareas (14)</b>					
25. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.					
26. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
27. Me siento realmente útil con la labor que hago.					
28. Mi trabajo me aburre.					
29. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
<b>Relación con la autoridad (14)</b>					
31 Los jefes son comprensivos.					

32. Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo.					
33. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo.					
34. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
35. No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
36. Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo (14).					
PUNTAJE TOTAL					

## ANEXO 2

### CONSENTIMIENTO INFORMADO USADO PARA LOS PARTICIPANTES

El objetivo de este documento es informar a los encuestados del estudio sobre el tipo de investigación, así como la función que representan en ella. El actual estudio es realizado por, Carlos Enrique Anderson Díaz maestrando de la Unidad de post grado de la facultad de Medicina Humana de la Universidad de San Martín de Porres. El fin de esta investigación es:

Identificar relación que existe entre el nivel de Identificación institucional y el grado de satisfacción laboral de los médicos del Hospital EsSalud Carlos Alcántara Butterfield (HCAB), Lima, 2021.

Para lo cual se realizará dos encuestas a cada uno de los médicos seleccionados en forma aleatoria para evaluar la relación entre ambas variables del estudio. La relación que se encuentre entre las variables, puede servir de herramienta para mejorar los procesos internos y externos que se dan en el HCAB.

Si acepta realizar la encuesta se le solicitará responder algunas preguntas que le tomará un periodo de 10 min. Las respuestas serán almacenadas con el fin de transcribir, luego, los conceptos que haya emitido. Su intervención será por propia voluntad sin coacciones. Los datos que se reciban son de índole confidencial y de carácter anónimo, y no serán usados con otro objetivo que no esté señalado en el estudio, por lo que no habrá riesgos ni consecuencias para los participantes por responder las encuestas.

Cualquier interrogante en relación al estudio, puede solicitar la información necesaria en todo momento del estudio. Puede finalizar su entrevista en cualquier momento del estudio. Si se presenta cualquier incomodidad por alguna pregunta formulada, informar o declarar su queja al personal encargado del estudio o al Comité de Ética de la facultad de Medicina de la USMP, y evitar contestar.

Agradecemos su intervención.

Yo,

---

otorgo mi autorización para intervenir en la investigación y estoy en plena facultades mentales y físicas para participar en el estudio y afirmo que mi intervención es totalmente optativa y espontánea.

Afirmo haber recibido oralmente datos de la investigación y he podido tener la opción de conversar y argumentar sobre este y plantear interrogantes. Con mi firma en este documento, declaro estar de acuerdo con el uso de mi información personal, tanto en lo relacionado a mi salud, mi origen étnico, raza y condición social, para que puedan ser usados, de acuerdo a lo señalado en la ficha de comunicación que se describe en el estudio en la que estoy interviniendo. Comprendo que puedo



detener mi intervención en cualquier periodo de tiempo, sin que esto presente ningún daño para mí.

Soy consciente que me entregaran una copia de este documento de autorización y que estoy en la facultad de solicitar datos sobre los resultados de esta investigación cuando haya terminado. Para tal fin, puedo escribir al email del investigador [pedcead@hotmail.com](mailto:pedcead@hotmail.com) o comunicarse al celular +51996203513. Además, puede contactarse al Comité de Ética de la facultad de Medicina de la USMP a través del email [etica\\_fmh@usmp.pe](mailto:etica_fmh@usmp.pe). Son parte de la utilidad del estudio la aportación al desarrollo de la investigación, lo que permitirá la expansión del conocimiento científico y brindar herramientas para mejorar los procesos internos y externos en el HCAB.

---

Datos completos del participante	Rubrica	Fecha
----------------------------------	---------	-------

---

Datos completos del investigador	Rubrica	Fecha
----------------------------------	---------	-------

### ANEXO 3

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Pregunta de investigación	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento de datos	Instrumento de recolección de datos
<p>El grado de Satisfacción laboral de los médicos del HCAB influyen en su nivel de identificación institucional?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Identificar la relación que existe entre el nivel de Identificación institucional, y el grado de satisfacción laboral de los médicos del Hospital EsSalud Carlos Alcántara Butterfield (HCAB), Lima, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Mostrar la relación entre el nivel de identificación institucional y las condiciones físicas y/o materiales laborales en los médicos del HCAB.</li> <li>. Encontrar la relación entre el nivel de identificación institucional y el nivel de los beneficios laborales o remunerativos en los médicos del HCAB.</li> <li>. Determinar la relación entre el nivel de identificación institucional y el grado de desarrollo profesional y/o personal en los médicos del HCAB.</li> <li>. Mostrar la relación entre el nivel de identificación institucional y el nivel de relación con la autoridad en los médicos del HCAB.</li> <li>. Determinar la relación entre el nivel de identificación institucional y el grado de reconocimiento por el desempeño laboral en los médicos del HCAB.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>El grado de satisfacción laboral influye en el nivel de identificación institucional en los médicos del Hospital EsSalud Carlos Alcántara Butterfield, Lima 2022.</p> <p><b>Hipótesis nula</b></p> <p>No existe relación entre el grado de satisfacción laboral y el nivel de identificación institucional en los médicos del Hospital EsSalud Carlos Alcántara Butterfield, Lima 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. El nivel identificación institucional se relaciona con las condiciones físicas y/o materiales en los médicos del HCAB.</li> <li>b. El nivel identificación institucional se relaciona con los beneficios laborales y/o remunerativos de los médicos del HCAB.</li> <li>c. El nivel identificación institucional se relaciona con el desarrollo personal o profesional de los médicos del HCAB.</li> </ul>	<p>Se ha asumido el diseño cuantitativo analítico, correlacional, tipo transversal, en razón de que el objetivo de la investigación fue analizar la relación que existe entre las variables de estudio, a saber, Satisfacción Laboral e Identificación institucional en los médicos del Hospital EsSalud Carlos Alcántara Butterfield, Lima 2022.</p>	<p>La Población de estudio está conformada por los médicos asistenciales del Hospital EsSalud Carlos Alcántara Butterfield (HCAB), Lima 2022. Según el cuadro de asignación de personal del 2021, en el HCAB trabajan 159 médicos asistenciales y 4 médicos con función administrativa.</p> <p>3.1.1 Criterios de Inclusión</p> <p>Todo aquel médico asistencial o administrativo que tenga relación laboral directa con EsSalud y que tenga por lo menos 2 años laborando en el HCAB, al momento del estudio.</p>	<p>Cuestionario que mide nivel identificación institucional en personal médico del HCAB.</p> <p>Cuestionario que mide el nivel de satisfacción laboral en personal médico del HCAB.</p>

		<p>d. El nivel identificación institucional se relaciona con el nivel de relación con la autoridad en los médicos del HCAB.</p> <p>e. El nivel identificación institucional se relaciona con el reconocimiento del desempeño laboral de los médicos del HCAB.</p>		<p>3.1.2 Criterios de Exclusión</p> <p>Medico asistencial o administrativo que pertenezcan a empresas terceras (services) o no tengan contrato directos con EsSalud.</p> <p>Médico que labore menos de 2 años en el HCAB al momento de realizar la encuesta o cuestionario.</p> <p>Médicos que estén realizando suplencia, o contratos por terceros o laborando temporalmente por desplazamiento o designación en cargos de confianza.</p>	
--	--	---	--	--	--