



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
UNIDAD DE POSTGRADO

**FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN LABORAL EN  
MÉDICOS DEL HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD DE LA  
LIBERTAD VIRGEN DE LA PUERTA 2019**

**TESIS PARA OPTAR**

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

**PRESENTADO POR**

**JUAN CARLOS SERRANO GARCÍA**

**ASESORA**

**MTRA. ILCE SOFÍA CASANOVA OLORTEGUI DE PADILLA**

**LIMA. PERÚ**

**2021**



**Reconocimiento - No comercial**

**CC BY-NC**

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

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



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
UNIDAD DE POSGRADO**

**FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN LABORAL EN MÉDICOS  
DEL HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD DE LA LIBERTAD VIRGEN DE LA  
PUERTA 2019**

**TESIS**

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

**PRESENTADO POR  
JUAN CARLOS SERRANO GARCÍA**

**ASESORA  
MTRA. ILCE SOFÍA CASANOVA OLORTEGUI DE PADILLA**

**LIMA, PERÚ**

**2021**

## **JURADO**

**Presidente : Dr. Carlos Alfonso Bada Mancilla.**

**Miembro : Dr. Ricardo Alberto Aliaga Gastelumendi.**

**Miembro : Mtra. Cybill Andrea Chávez Rivas.**

## **DEDICATORIA**

A Dios, gran geómetra del universo, quien siempre ha guiado mis pasos por el camino del bien y hacia el éxito.

A mis padres, Hernán y Juana, quienes con su ejemplo me han demostrado que en esta vida todo lo que uno sueña lo puede hacer realidad.

A mis hermanos Héctor, Marco y Blanca, la mejor fortaleza que uno puede tener y quienes siempre me han brindado su apoyo, comprensión, por todo su amor y protección, este logro también es para ustedes.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis colegas del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad “Virgen de la Puerta”, quienes diariamente brindan atención con calidez, calidad y empatía a nuestros pacientes.

Gracias a su esfuerzo ha sido posible disponer de información que ha permitido guiar y orientar esta tesis.

## ÍNDICE

|                               | Págs.     |
|-------------------------------|-----------|
| Portada                       | i         |
| Jurado                        | ii        |
| Dedicatoria                   | iii       |
| Agradecimientos               | iv        |
| Índice                        | v         |
| Resumen                       | vi        |
| Abstract                      | vii       |
| <br>                          |           |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b>        | <b>8</b>  |
| <br>                          |           |
| <b>II. METODOLOGÍA</b>        | <b>28</b> |
| <br>                          |           |
| <b>III. RESULTADOS</b>        | <b>32</b> |
| <br>                          |           |
| <b>IV. DISCUSIÓN</b>          | <b>41</b> |
| <br>                          |           |
| <b>CONCLUSIONES</b>           | <b>45</b> |
| <br>                          |           |
| <b>RECOMENDACIONES</b>        | <b>46</b> |
| <br>                          |           |
| <b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b> | <b>47</b> |
| <br>                          |           |
| <b>ANEXOS</b>                 | <b>53</b> |

## RESUMEN

**Objetivo:** El objetivo general fue identificar los factores asociados a la satisfacción laboral en los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019.

**Metodología:** El estudio tiene enfoque de investigación cuantitativo; por el alcance, descriptivo - analítico; por la intervención del investigador, observacional; por el tiempo de la recolección de datos, prospectivo y por el tipo de investigación, aplicado; según el número de mediciones de la o las variables, transversal. La población fue de 97 médicos y los datos se recolectaron mediante el test de satisfacción laboral elaborado por Chiang en el año 2008, que cuenta con 6 dimensiones y tiene una fiabilidad de 0.9, posteriormente los resultados se procesaron en Excel 2016 y para el análisis estadístico se aplicó la estadística descriptiva y la prueba de Chi<sup>2</sup>.

**Resultados:** La población de estudio fue de 97 médicos que trabajan en el Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta, quienes presentan una media de 40.13 años de edad, 1.44 número de hijos, 13.63 años de colegiados, 6.82 años de especialistas, 7.08 años de trabajo en EsSalud, 9.2 horas de trabajo diario. Están satisfechos el 51.5%, ni satisfecho ni insatisfecho el 30.9% y muy satisfechos el 13.4% e insatisfechos en el 4.1%. Se observó que no existe relación estadísticamente significativa entre tiempo de servicio y el grado de satisfacción laboral (correlación de Spearman muestra  $p > 0.05$ ,  $p = 0.199$ ); entre las horas trabajadas y el grado de satisfacción laboral (Chi<sup>2</sup> de Pearson,  $p > 0.05$ ,  $p = 0.052$ ), ni entre el tipo de contrato laboral y el grado de satisfacción laboral en prueba de Chi<sup>2</sup> de Pearson:  $p > 0.05$  ( $p = 0.204$ ).

**Conclusión:** En la población estudiada se observó que no existe relación estadísticamente significativa entre tiempo de servicio, entre las horas trabajadas ni entre tipo de contrato laboral y grado de satisfacción en los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta.

**Palabras claves:** Satisfacción laboral, médicos, factores asociados.



## ABSTRACT

**Objective:** The overall objective was to identify the factors associated with job satisfaction in the doctors of the High Complexity Hospital Virgen de la Puerta in La Libertad 2019.

**Methodology:** The study has a quantitative research approach; by scope, descriptive - analytical; by the intervention of the investigator, observational; by time of data collection, prospective and by the type of research, applied; depending on the number of measurements of the variable(s): transverse. The population consisted of 97 doctors and the data were collected by Chiang's 2008 job satisfaction test, which has 6 dimensions and has a reliability of 0.9, then the results were processed in the Excel 2016, and for statistical analysis the descriptive statistic was applied, and the Chi<sup>2</sup> test.

**Results:** The study population was 97 doctors who work at the Hospital of High Complexity Virgen de la Puerta in La Libertad, who present an average of 40.13 years of age, 1.44 number of children, 13.63 years of collegiate doctor, 6.82 years of medical specialist, 7.08 years of work in EsSalud, 9.2 hours of daily work. 51.5% are satisfied, neither satisfied nor dissatisfied 30.9% and 13.4% very satisfied and dissatisfied in 4.1%. It was observed that there is no statistically significant relationship between length of service and degree of job satisfaction (Spearman's correlation shows  $p > 0.05$ ,  $p = 0.199$ ); between the hours worked and the degree of job satisfaction (Pearson's Chi<sup>2</sup>,  $p > 0.05$ ,  $p = 0.052$ ), nor between the type of employment contract and the degree of job satisfaction in the Pearson's Chi<sup>2</sup> test:  $p > 0.05$  ( $p = 0.204$ ).

**Conclusion:** In the studied population it was observed that there is no statistically significant relationship between length of service, between hours worked or between type of employment contract and degree of satisfaction in the doctors of the Hospital of High Complexity Virgen de la Puerta in La Libertad.

**Keywords:** Job satisfaction, doctors, associated factors.

## I. INTRODUCCIÓN

Los estudios de la satisfacción laboral siempre serán tema de sumo interés para investigar debido a que unen el desarrollo del ser humano con su ámbito laboral.

El bienestar que un trabajador que siente en su centro laboral está unido a la satisfacción laboral, la cual se ha transformado en un tema de investigación porque está conectada con su calidad de vida y al identificarla se presenta como un instrumento para la intervención organizacional. Locke hace referencia a la satisfacción laboral como sentimientos favorables para el trabajo en base a la valoración de sus características<sup>1</sup>.

Schneider refiere algunas razones que explicarían la satisfacción laboral, como que la satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional, como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo, el cambio de puesto y de organización<sup>2</sup>.

La satisfacción laboral es relevante para cualquier profesión, no sólo en términos de calidad y productividad sino desde el punto de vista de bienestar personal<sup>3</sup>.

La satisfacción laboral ha sido redefinida a través de los años, la mayoría reflejando una visión compleja y multidimensional de la misma, como un estado final de un proceso psicológico, siendo una de las más aceptadas la planteada por Locke<sup>1</sup>, como un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo. A lo largo de las definiciones, se observa que también dependerá de las necesidades del individuo, de sus valores, así como de la diferencia existente entre la recompensa considerada adecuada y lo recibido realmente<sup>4</sup>.

La satisfacción del médico es fundamental para la estabilidad del sistema de salud tal como lo indica la sociedad médica de Wisconsin, sin embargo, evidenciaron

que los niveles de satisfacción laboral en los médicos han disminuido y los niveles de insatisfacción ha incrementado, los médicos que experimentaron mayor grado de insatisfacción fueron más propensos a reducir sus horas de trabajo, abandonar la práctica hospitalaria y retirarse antes del término de su jornada laboral<sup>5</sup>.

En España se analizó la influencia del género y la edad con la satisfacción laboral en los profesionales sanitarios, encontrando que en promedio el 70% se encontraban satisfechos con su labor desempeñada y relacionado con el género se evidencio que las mujeres estaban más satisfechas que los varones, así mismo respecto a la edad se encontró mayor satisfacción en el personal hasta los 30 y mayores de 61 años a diferencia de los comprendidos entre 41 y 50 años<sup>6</sup>.

En Argentina, los médicos en un hospital consideraron que existen factores que influyen sobre la calidad de los servicios en salud, refiriendo que el más importante es el estrés laboral, presentado cuando hay incompatibilidad entre las necesidades del trabajador y las exigencias laborales, se resaltaron también las dificultades económicas, empleos múltiples, exceso de horas de trabajo, falta de reconocimiento, malas condiciones medio ambientales, violencia institucional por la población y por sus pares<sup>7</sup>.

En el año 2015, nuestro país, mediante el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) realizó la “Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud” (EN SUSALUD), en dónde se encontró que en promedio el 61,9% del personal médico se encontraban satisfecho con su desempeño, correspondiendo al Ministerio de Salud 55,0%, a EsSalud 66.6%, a la Sanidad, Fuerzas Armadas y Policiales (SSFFAAPP) 62,1 %, Clínicas del Sector Privado (CSP) 76,6%, los resultados de la región La Libertad arrojaron que el 85,5% estaban satisfechos, siendo estos los resultados más altos a nivel nacional, en contraposición con la región Madre de Dios que solo obtuvo un 27,3% de satisfacción<sup>8</sup>.

A pesar de que los resultados presentados, corresponden al año 2015, a la fecha no se dispone en el Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la

Puerta, registros que permitan evaluar la satisfacción del personal médico. En la actualidad, se tienen datos recopilados de libros de reclamaciones con los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción del cliente interno (médico). La revisión periódica de estos factores que influyen en el grado de satisfacción permitirá confeccionar un sistema de información, que faciliten procesos de reflexión y definir políticas y estrategias relacionadas con gestión de recursos humanos, consiguiendo al final el aumento de la calidad de atención dada a nuestros usuarios y la satisfacción de los médicos<sup>9</sup>.

Según la información registrada en la Oficina de Atención al Asegurado a diciembre del año 2019 existe un incremento en las quejas y reclamos en 79% respecto al 2018 de los clientes externos comúnmente observado hacia el personal médico del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta, siendo los servicios que obtuvieron mayor porcentaje de quejas, cardiología (37.22%), gastroenterología (11.06%) y medicina oncológica (8.51%), siendo las causales más frecuentes la demora en atención (7.36%), mala atención del personal de salud (6.90%), incumplimiento en la programación de citas (6.67%), por lo que se hace evidente que existe una problemática y es a través de la presente investigación que permitirá identificar los principales factores asociados a la satisfacción laboral, que se involucran en la calidad de atención y en el desempeño laboral del personal médico del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta<sup>10</sup>.

La investigación será pionera para la institución en mención dado el reciente funcionamiento público, cinco años que otorga prestaciones de servicios médicos a la población.

Las variables de estudio y los datos hallados se traducirán en herramientas valiosas que proporcionarán la información necesaria para facilitar el mejoramiento de la calidad de los diferentes servicios, así como contribuir con la generación de propuestas enfocadas en mejorar los indicadores de gestión y desempeño organizacional.

La oficina de atención al asegurado del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta, ha reportado en el 2019 el incremento en el número de quejas y reclamos de los usuarios externos en su mayoría hacia el personal médico, siendo las causales más frecuentes la demora y mala calidad de atención. Sabiendo que la calidad de atención y el desempeño laboral no son independientes de la satisfacción laboral y sí son un reflejo de la calidad de atención de la propia institución; se considera que el grado de calidad de los servicios institucionales ofertados está relacionado directamente con el nivel de satisfacción y motivación de los profesionales de salud, convirtiendo a la satisfacción laboral en una dimensión importante de estudio, debido a que se refleja en la calidad de la atención medica e institucional, por ello es importante identificar los principales factores que se asocian a la satisfacción laboral del personal médico del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta, los cual ayudaran a entender, prevenir y elaborar propuestas para optimizarla.

Ante lo expuesto, se formula la siguiente pregunta de investigación con el propósito de implementar mejoras en beneficio de la satisfacción laboral. ¿Cuáles son los factores asociados a la satisfacción laboral en médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta en el 2019?

Planteándose la siguiente hipótesis, que los factores asociados a la satisfacción laboral en médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta son el tiempo de servicio, las horas diarias trabajadas en el hospital y el tipo de contrato laboral.

El objetivo general fue identificar los factores asociados a la satisfacción laboral en médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta en el 2019; y los específicos fueron:

- Identificar el grado de satisfacción laboral.
- Establecer la relación entre el tiempo de servicio y el grado de satisfacción laboral.

- Establecer la relación entre las horas diarias trabajadas en el hospital y el grado de satisfacción laboral.
- Establecer la relación entre el tipo de contrato laboral y el grado de satisfacción laboral.

Entre los antecedentes consultados mencionamos los siguientes:

Meng R, et al. en el 2018, desarrolló una investigación en la ciudad de Wuhan China cuyo objetivo fue medir la satisfacción laboral del médico y el estado de satisfacción del paciente, el estudio se caracterizó por un diseño transversal que se desarrolló en 14 hospitales, la población estuvo conformada por 696 médicos y 668 pacientes, la investigación describió los factores que influyen en la satisfacción laboral del médico los cuales se clasificaron en orden del mayor al menor siendo los más influyentes el trabajo en sí, el ambiente de trabajo, la atmósfera de trabajo, la administración del hospital y las recompensas laborales, los niveles de satisfacción del personal médico fue de  $58.28 \pm 14.60$  (10.47-100.00), se concluye que los responsables de las políticas de salud y el área de recursos humanos de los hospitales deberían centrarse en las recompensas laborales y el entorno de trabajo, esto les permitiría aumentar la satisfacción laboral y el sentido de pertenencia, lo que a su vez les permitiría brindar mejores servicios médicos a los pacientes<sup>11</sup>.

Pérez J, en el 2018, publicó una investigación desarrollada en el Perú cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial, del Servicio de Pediatría del Hospital III "Yanahuara" de EsSalud, el estudio caracterizado por ser transversal, cuya población está conformada por 19 licenciados en enfermería, 19 médicos y 11 técnicos de enfermería; la investigación describió en la población estudiada un nivel de satisfacción alto en el 51.02%, 55.10% en relación a las condiciones físicas y condiciones materiales; 65.31% en relación al desempeño de labores, 51.02% con la relación con la autoridad, 42.86% en relación a la realización personal, 48.98% en relación al beneficio laboral y/o remunerativo, 63.27% en relación a relaciones interpersonales, 61.22% en relación a política administrativa, concluyó que el personal asistencial del Servicio de Pediatría del Hospital III Yanahuara,

presentaron el mayor porcentaje de nivel de satisfacción y en relación al grupo laboral, el personal médico y técnico de enfermería tuvieron un alto nivel de satisfacción, siendo lo opuesto en el personal de enfermería<sup>12</sup>.

Lu Y, et al., en el 2017, publicó en China el resultado de un estudio desarrollado en el 2013 cuyo objetivo fue medir la relación entre la satisfacción laboral, el estrés laboral, conflicto trabajo familia y la intención de rotación de los médicos de los hospitales de Guangdong, la investigación se caracterizó por ser un estudio transversal cuya población estuvo conformada por 3963 médicos de los cuales 3563 completaron el cuestionario, la investigación describió que el puntaje promedio de la percepción general de la intención de rotación de los médicos fue de 2,71 en una escala de 1 a 6, las horas trabajadas por semana, el lugar de trabajo, el tipo de institución donde se trabaja y la edad impactan significativamente con la intención de rotación de lugar de trabajo, la intención de rotación se relaciona directa y negativamente con la satisfacción laboral y se relaciona directa, indirecta y positivamente con el estrés laboral y el conflicto trabajo familia, concluyendo que reducir las horas de trabajo, aumentar el salario, proporcionar más oportunidades para el desarrollo profesional y la capacitación, apoyar y alentar a los médicos por parte de los gerentes puede contribuir a la reducción de la intención de rotación<sup>13</sup>.

Li T, et al., en el 2017, en China publicaron el resultado de su investigación desarrollada en el 2014 en tres provincias, Shandong, Guangxi y Shaanxi de China, cuyo objetivo fue describir la satisfacción laboral de los médicos de las aldeas de Shandong, Guangxi y Shaanxi en el contexto de la reforma del sector de la salud e investigar los factores asociados, el estudio se caracteriza por ser un estudio transversal, cuya población estuvo conformada por 1221 médicos encuestados, la investigación muestra que la satisfacción laboral del personal médico de la aldea sigue siendo un problema crucial en el sistema de salud rural de China, el 48.6% se sintió satisfecho con su trabajo, los médicos de las aldeas más antiguas con menos carga de trabajo y bajo administración integrada de alto nivel tenían más probabilidades de sentirse satisfechos con su trabajo. Los médicos de aldea que obtuvieron el nivel más alto de ingresos mensuales se sintieron más satisfechos, mientras que, a nivel de condado, aquellos que vivían en los condados

con el PIB más alto se sintieron menos satisfechos, sin embargo, la inscripción en un plan de pensiones no mostró diferencias significativas con respecto a la satisfacción laboral de los médicos de las aldeas. tanto los resultados cualitativos como los cuantitativos implican que las políticas dirigidas a la fuerza laboral de salud a nivel de aldea en los últimos años pueden haber funcionado positivamente en su conjunto, concluyendo que la satisfacción laboral del personal médico de las aldeas era bastante baja en cuanto a varios factores determinantes, como la edad, los ingresos, la carga de trabajo, la inscripción en un plan de pensiones, la gestión integrada y el desarrollo económico y de disponibilidad médica del condado<sup>14</sup>.

Xi-Tong L, Yi T y Xiao-Ni Z. en el 2016, en China publicaron, el resultado de su investigación desarrollada en el 2013 en Chongqing – China, cuyo objetivo fue investigar el nivel de satisfacción laboral entre personal médico que trabajan en los hospitales públicos y sus factores asociados, el estudio se caracteriza por ser un estudio transversal, con una población conformada por 589 médicos que trabajan en un hospital público de Chongqing, cuyos resultados demuestran que la satisfacción general en el trabajo entre los médicos que prestan servicios en hospitales públicos en Chongqing fue de  $3,31 \pm 0,97$ , y los factores asociados a la satisfacción laboral general fueron las oportunidades de aprendizaje y capacitación (OR = 9,21; IC del 95% = 2,03-41,85, p = 0.004), relación interpersonal (OR = 6.29, IC 95% = 2.71-14.59, p = 0.000), condiciones físicas de trabajo (OR = 6.39, IC 95% = 3.87-10.55, p = 0.000), oportunidad de promoción (OR = 3.44, IC 95% = 2.12-5.61, p = 0.000), recompensa (OR = 4.75, IC 95% = 2.26-10.01, p = 0.000) y años de servicio (OR = 1.04, IC 95% = 1.02-1.07, p = 0.000), concluyendo que los funcionarios del gobierno y los administradores del hospital deben prestar atención a los factores de influencia de la satisfacción laboral y las demandas razonables de los médicos del hospital público, con el fin de mejorar la satisfacción laboral general de los médicos en el hospital público de Chongqing, se deben realizar esfuerzos para reformar el sistema de incentivos de compensación, ampliar las oportunidades de promoción, aprendizaje y capacitación, y mejorar las condiciones laborales y la relación interpersonal<sup>15</sup>.

Zhang X y Fang P. en el 2016, en China publicaron el resultado de su investigación desarrollada en la provincia de Jiangxi – China, cuyo objetivo de



estudio fue evaluar la satisfacción laboral de los médicos de aldea durante las reformas y explorar los factores que afectan la satisfacción laboral, cuya población estuvo conformada por 935 médicos a los cuales se le aplicó un cuestionario, donde se recopiló información demográfica y contempló una escala de satisfacción laboral y preguntas sobre su situación laboral y las percepciones individuales de las nuevas reformas de salud. Solo el 12.72% de los médicos de las aldeas estaban satisfechos o muy satisfechos con sus trabajos y los tres principales elementos que plasman la insatisfacción eran los sueldos y la cantidad de trabajo que debía realizarse, las oportunidades de promoción laboral y las condiciones de trabajo. El matrimonio, los ingresos, la intención de irse, la satisfacción con el aprendizaje y la capacitación, el estado social, la relación con los pacientes y la satisfacción con las nuevas reformas de la atención médica se asociaron significativamente con la satisfacción laboral ( $P < 0,05$ ), concluyendo que para las futuras reformas de la asistencia sanitaria, los responsables de las políticas deberían prestar más atención a la remuneración adecuada y los enfoques que incentivan a los médicos de las aldeas a alcanzar los objetivos de las reformas sanitarias<sup>16</sup>.

Tumpe F, en 2016, se publicó en Arequipa el estudio en el que se utilizó el Cuestionario Font – Roja Arequipa-2016”, cuyo objetivo fue determinar y comparar la satisfacción laboral de los médicos asistentes en los servicios de emergencia de los Hospitales III “Goyeneche” del Ministerio de Salud y del Hospital III “Yanahuara” de EsSalud, el estudio se caracteriza por ser transversal, cuya población está constituida por 51 médicos del Hospital III “Goyeneche” y 50 médicos asistentes del Hospital III “Yanahuara”, aplicándoles la encuesta Font Roja de satisfacción laboral y luego de los análisis estadísticos se obtuvo que el 65% del personal médico tienen satisfacción laboral moderada; 22.2%, aceptable y 2.9% muy satisfecho laboralmente, 8% insatisfecho y ningún médico muy insatisfecho; en el Hospital III “Goyeneche”, el 82% de los médicos tiene satisfacción moderada, el 7.8% satisfacción aceptable y ningún médico muy satisfecho, el 9.8% de los médicos están insatisfecho con su trabajo; en el Hospital III “Yanahuara”; 48% de médicos, moderadamente satisfechos, 38% satisfechos aceptablemente y el 6% muy satisfechos, el 8% tiene una actitud de

insatisfacción laboral. De los acápites de la encuesta Font Roja, se obtuvieron mayor satisfacción con la competencia profesional, el puesto de laburo, apropiada y cortés comunicación con los jefes, los acápites más insatisfechos pertenecieron a la tensión laboral, promoción del profesional, y características extrínsecas como beneficios y el sueldo, concluyendo que la mayoría del personal médico estuvieron satisfechos con su labor en la emergencia de ambos hospitales, bien sea aceptable, moderada o de una manera muy satisfecha el personal médico del Hospital III "Yanahuara" tuvieron una satisfacción general más significativa que el personal médico del Hospital III "Goyeneche" ( $p < 0.05$ )<sup>17</sup>.

Zelada V, en el 2015, en Lima publicó la investigación, "Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014", cuyo objetivo fue determinar e identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones del personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014, el estudio se caracterizó por ser un estudio transversal, cuya población está constituida por 28 personales de salud a los cuales se le aplicó la encuesta de satisfacción laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002, luego del análisis estadístico se obtuvo que del personal de salud el 32% tienen satisfacción laboral alta, 68% baja, 61% tienen satisfacción laboral alta en relación a condiciones físicas y materiales y 39% baja; 50% tienen satisfacción laboral alta en relación a beneficios laborales y/o remunerativos y 50% baja, 61% tienen satisfacción laboral alta en relación a las políticas administrativas y 39% baja, 36% tienen satisfacción laboral alta en relación a la realización personal y 64% baja, 54% tiene satisfacción laboral alta en relación a las relaciones interpersonales y 46% baja, 39% tiene satisfacción laboral alta en relación a las relaciones con la autoridad y 61% baja, 43% tienen una satisfacción laboral alta en relación al desempeño de tareas y 57% baja, concluyeron que la mayoría del personal asistencial tienen una satisfacción laboral baja, debido a la insuficiente oportunidad para recibir capacitaciones, falta de herramientas necesarias para desarrollar una buena ocupación del puesto de trabajo; la falta de reconocimiento del trabajo bien hecho por parte de sus jefaturas, y que para la toma de decisiones no tomaban en cuenta al trabajador<sup>18</sup>.

Shi L, et al. en el 2014, en China publicaron su trabajo cuyo objetivo fue examinar los factores asociados con su satisfacción laboral en trabajadores de atención primaria de las comunidades de base en China, los datos del estudio se obtuvieron de la Encuesta de la fuerza de trabajo de atención primaria de China 2011, se midieron 12 variables sobre satisfacción laboral, las covariables incluyeron factores intrínsecos y extrínsecos asociados con la satisfacción laboral, además, se incluyeron el tipo y lugar donde se ejerce la profesión es decir, médicos , enfermeras, salud pública y médicos de aldea , el entorno de práctica rural y urbano, para identificar las posibles diferencias debido al tipo y lugar donde se ejerce la profesión, la investigación demostró que el nivel de satisfacción general es bastante bajo, con solo el 47.6% de los trabajadores de atención primaria chinos están satisfechos o muy satisfechos con su trabajo, los trabajadores de atención primaria están menos satisfecho con su nivel de ingresos (solo 8.6% están satisfechos o muy satisfechos), beneficios (12.8%) y desarrollo profesional (19.5%). Ellos, particularmente los médicos de aldea, también están insatisfechos con su carga de trabajo (37.2%), el menor ingreso y la mayor carga de trabajo son los dos principales factores que contribuyen a la insatisfacción laboral, Para mejorar el nivel general de satisfacción, concluyendo que los responsables de la formulación de políticas deberían proporcionar mejores salarios y beneficios y más oportunidades para el desarrollo profesional, en particular para los médicos de las aldeas<sup>19</sup>.

Montenegro A ,en el 2014, en Arequipa publicó su trabajo, cuyo objetivo determinar el grado de satisfacción laboral en los médicos y no médicos de los Servicios de Neonatología de los hospitales III “Yanahuara” y Hospital Nacional “Carlos Alberto Seguí Escobedo” de Arequipa, estudio de tipo transversal, cuya población está constituida 76 persona de salud, 21 médicos, 38 enfermeras, 17 técnicos de enfermería, a quienes se aplicó la “Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall”, luego del análisis estadístico se obtuvo que el 53.9% están en el grupo entre 40 y 60 años, el 88% son de sexo femenino, el 52.97% son contratados, 33.3% tienen entre 10 a 20 años de tiempo laboral y el 34.7% tienen menos de 10 años de tiempo laboral. En el Hospital III “Yanahuara”, 4% está muy satisfechos, 36% moderadamente satisfechos, 28% satisfechos, 16% ni satisfecho

ni insatisfecho, el 16% moderadamente insatisfecho laboralmente. En el Hospital Nacional "Carlos Alberto Seguí Escobedo" de la población estudiada, 17.6% tiene satisfacción con su trabajo, 25% moderada satisfacción, 33.4% no tiene ni satisfacción ni insatisfacción, 19.6% tiene moderada insatisfacción y 3.9% tiene insatisfacción. Y en general, 1.3% está muy satisfecho, 21.1% tiene satisfacción, 28.9% tiene moderada satisfacción, 18.4% tiene moderada insatisfacción y 2.6% tiene insatisfacción. Se concluyó que el 21.1% del personal asistencial no médico y médico, del servicio de Neonatología, de los hospitales III "Yanahuara" y Hospital Nacional "Carlos Alberto Seguí Escobedo" de Arequipa, están satisfechos con su labor. No encontrando relación significativa estadísticamente entre la satisfacción laboral y edad, sexo y años de trabajo, más sí con la condición laboral, siendo mayor la insatisfacción en los contratados<sup>20</sup>.

Respecto a las bases teóricas se menciona lo siguiente:

### **La satisfacción laboral**

Taylor F, en su estudio pionero sobre los trabajadores de la Bethlehem Steel Company asumió que la satisfacción con el trabajo estaba relacionada con las ganancias del trabajo experto, la promoción, el pago de incentivos, la apreciación, y las oportunidades de progreso; es decir, con las recompensas<sup>21</sup>.

Hoppock R, en el año 1935, en su estudio de satisfacción laboral agrupó múltiples grupos poblacionales, desarrollando así los primeros estudios sobre este tema, considerando que la satisfacción, en el trabajo, forma parte de la satisfacción general con la vida, la pone en relación con la habilidad de cada persona para adaptarse a diversas situaciones, comunicarse con otros, con la preparación de la persona para este tipo de trabajo y con el nivel socioeconómico<sup>22</sup>.

Locke, psicólogo organizacional, definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". Así mismo considera que los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones las considera como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado. Es decir, señala que la satisfacción laboral resulta de la percepción del cumplimiento de valores laborales importantes para la persona,

condicionado al grado en que esos valores son congruentes con sus necesidades<sup>1</sup>.

Atalaya M y Bobbio L, coinciden en considerar a la satisfacción laboral como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y vida diaria. Se espera que un trabajador satisfecho con su puesto obtenga actitudes positivas hacia éste, quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes consecuentemente negativas. La satisfacción laboral es modificada de manera importante por factores como la productividad, la motivación, el clima organizacional, la actitud positiva del trabajador con el trabajo, etc.<sup>23,24</sup>.

De Oliveira P, indicó que la satisfacción laboral puede dividirse en factores intrínsecos y extrínsecos. Los primeros están en relación a las atribuciones psicológicas del trabajo (naturaleza, responsabilidad, habilidad y reconocimiento). Los segundos, a su organización y arquitectura (horario, remuneración y condiciones laborales)<sup>25</sup>.

### **Importancia de la satisfacción laboral**

Fernández M, Ignacio E y López M. han mostrado que en el ámbito hospitalario de España el nivel de satisfacción del personal trabajador varía entre el 64% y el 75 % siendo factores asociados a insatisfacción laboral la alta presión laboral y la escasa promoción como profesional, teniendo en consideración lo anterior los equipos directivos deberían tomar más importancia a estos ítems. Así mismo observaron que, las mujeres presentan mayor porcentaje de satisfacción laboral que los trabajadores varones<sup>26-28</sup>.

La “Organización Mundial de la Salud”, verifico las causales humanas relacionados con la seguridad de pacientes y los catalogo en cuatro facetas: trabajo en equipo, organización-gerencia, ambiente laboral y matiz relacionado con el personal. Estas facetas se fraccionaban en 10 categorías: liderazgo directivo, cultura organizacional, comunicación, liderazgo de equipo, trabajo en equipo, estrés, fatiga, toma de decisión y entorno laboral. El informe de la OMS recomienda formar al personal sanitario en habilidades comunicativas para fomentar el trabajo en equipo, abordar con éxito los conflictos interpersonales,

favorecer la creación de entornos de trabajo adecuados e incrementar la seguridad de los/las pacientes<sup>29</sup>.

Velarde R, Priego H y López I, afirman que las teorías existentes refieren que es difícil que una persona realice un trabajo con calidad y eficiencia, si no se encuentra satisfecha y motivada durante su desempeño laboral; la satisfacción del trabajador en el desempeño de sus labores ha sido considerada determinante en la calidad de la atención, pues no es factible conseguir que una persona realice un trabajo con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecha durante su realización y con los resultados del mismo. El concluye que existe insatisfacción laboral, relacionados a la falta de procedimientos orientados al capital humano, desorganización, desequilibrio entre la oferta y la demanda, y un sueldo insuficiente que contribuye al fenómeno del poliempleo médico<sup>30</sup>.

Actualmente se considera que uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial es la satisfacción laboral, debido a los estudios realizados donde se relacionan la calidad asistencial con la satisfacción laboral, si el profesional médico se siente a gusto con su trabajo, entregara su esfuerzo mayor por brindar una calidad buena de atención, lo contrario pasará si se siente insatisfecho en su centro laboral demostrando estrés y factores como la insatisfacción por la labor, brindando una calidad mala atención a los usuarios<sup>31</sup>.

### **Teorías sobre la satisfacción laboral**

Herzberg F, formuló la teoría de “Los dos Factores” o teoría “Bifactorial de la Satisfacción”, que es una de las que más ha influido en la valoración y determinación de la satisfacción laboral. Pues Herzberg planteó la existencia de dos grupos de aspectos laborales: uno de factores extrínsecos (que se refieren a las condiciones laborales en el sentido más amplio, como políticas empresariales, salario, seguridad laboral, entorno físico, otros) y factores intrínsecos (que son inherentes al trabajo, el logro, el sentido de responsabilidad, etc.). En el modelo bifactorial, los primeros solo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando no pueden determinar la satisfacción ya que esta estaría determinada por los factores intrínsecos<sup>14</sup>.

Como observamos la satisfacción laboral depende de muchos factores: de las necesidades del individuo, de sus características sociodemográficas, así como de

la diferencia entre sus expectativas y lo realmente obtenido. Sin duda en un tema de relevancia actual ya que se deben desarrollar estrategias que permitan obtener el mayor grado de satisfacción laboral para que así esta repercuta positivamente en los resultados de la salud de la comunidad.

### **Satisfacción laboral y género**

Los diferentes estudios que incluyeron al sexo y su relación con satisfacción laboral, hallaron resultados contradictorios, ambos géneros, aunque se muestren satisfechos, en líneas generales, igual se identifican valoraciones similares para el sistema sanitario. Desde la incorporación a la vida laboral de la mujer, es evidente que el género cumple un rol diferencial. La cual está en relación a ciertos condicionamientos socioculturales. Observando que existe una relación determinante entre satisfacción laboral y género, en los profesionales; afirmando la existencia de una relación preestablecida entre el género y la satisfacción laboral, es decir, la satisfacción laboral en las mujeres es una cualidad innata al género<sup>32,33</sup>.

Intentando explicar la tendencia que las mujeres tienen mayor satisfacción laboral que los hombres, se propuso la posibilidad de que las expectativas en relación a su empleo son menores en las mujeres, que conlleva a que su nivel de satisfacción laboral supere al de los hombres, cuyas expectativas hacia el trabajo pueden ser más exigentes y consiguiente más difíciles de cumplir. Artz, encontró que las mujeres están más satisfechas con el trabajo que los hombres<sup>34,35</sup>.

Existen estudios que determinan la insatisfacción laboral en las mujeres que los hombres, Alonso, encontró que los hombres suelen mostrar valor más alto de satisfacción respecto al horario de trabajo. Esto puede ser debido a la dificultad que tienen las mujeres para armonizar su vida laboral y familiar; prefiriendo los horarios flexibles para adecuarse a ambas facetas<sup>32-36</sup>.

### **Satisfacción laboral y edad**

Diversos estudios muestran diferencia significativa según intervalos de edad, por lo cual la edad influiría de manera muy dispar. Schroeder, describió que trabajadores de más de 50 años exhiben niveles mayores de satisfacción que los trabajadores que se hallan entre los 20-30, 31-40 y 41-50 años. Estos datos pueden tener relación con el desarrollo y madurez emocional que alcanzan las

personas a lo largo de su vida. A diferencia de Carrillo, quien señalo el hecho de que los extremos de edad (los jóvenes, y los mayores entre 61 y 70 años) son quienes presentan un superior nivel de satisfacción mayor que el de las edades intermedias<sup>6,37</sup>.

### **Satisfacción laboral y horas de trabajo**

Los horarios laborales suelen ser variables durante las 24 horas al día, el horario por guardia y turno, sin contar las horas normales del día, es un punto que meceré importancia, por las implicancias en la salud mental y física de quienes lo desarrollan<sup>38</sup>.

El Reglamento de la Ley de Trabajo Médico -Decreto Legislativo N° 559, en sus artículos 15 y 19 señala que "...la jornada ordinaria de trabajo asistencial a que están obligados los médico-cirujanos es de seis horas diarias ininterrumpidas o treinta y seis horas semanales o ciento cincuenta horas mensuales". Comprendiendo esta jornada el trabajo de guardia ordinaria, la duración de la guardia médica no debe exceder a doce horas continuas, excepto por necesidad del servicio con cuyo caso, podrá extenderse hasta veinticuatro horas, el personal que realiza guardia nocturna gozará de descanso post guardia<sup>39</sup>.

Las extensas jornadas de trabajo, guardias nocturnas y rotación de turnos, son propiedades implícitas de la labor médica hospitalaria, no pudiéndose hacerlas desaparecer de la práctica diaria y es debido a ello que la turnicidad laboral, que al día de hoy, tiene también una directa relación con los problemas de sueño, los que forman parte de los desórdenes del ritmo circadiano; estos problemas se producen como consecuencia de los turnos de trabajo, y consisten en síntomas de insomnio y somnolencia excesiva diurna<sup>40</sup>.

Es comprensible que la cantidad de horas que se deben trabajar diariamente, es un factor importante en la satisfacción laboral. Orama, indicó que respecto a la cantidad de horas que se deben trabajar diariamente, un número importante de médicos las consideran excesivas y esta opinión no es tenida en cuenta a la hora de organizar los turnos de los equipos o grupos de trabajo, detalle que evidentemente debe considerarse para la mejora de la satisfacción laboral<sup>41</sup>.

### **Satisfacción laboral y tiempo de servicio**



Los años de trabajo, hacen alusión al tiempo de labor promedio del personal profesional médico hospitalario y sin duda son un factor importante en la satisfacción laboral. El Reglamento de la Ley de Trabajo Médico - Decreto Legislativo N° 559, en su Artículo 37, menciona que el tiempo de servicio se determina por el número de años en el ejercicio de la profesión en el Sector Público<sup>39</sup>.

Chavarría, dividió la población estudiada por antigüedad, la mayor parte ubicada entre 11 a 20 años, existiendo un porcentaje importante de personal con menos de 10 años de antigüedad, siendo el personal más antiguo el grupo minoritario, presuponiendo que el nivel de satisfacción laboral debería ser mayor en los grupos de menor antigüedad en comparación con el de mayor antigüedad; sin embargo encontraron que el nivel de satisfacción laboral se encuentra casi igual con los de mayor antigüedad, sin que se evidencia diferencia significativa estadísticamente. Resultando preocupante y llevando a procurar implementar tendencias a revertir esta situación<sup>42</sup>.

### **Satisfacción laboral y compensación económica**

Según la Teoría Económica de Rosen, la satisfacción laboral y la productividad son variables directamente proporcionales; es decir, mayor salario eleva la satisfacción y una mayor satisfacción eleva el salario del trabajador, así mismo refiere la presencia de las diferenciales salariales compensatorias, que implica que a los trabajos de mayor riesgo se pueden ofrecer salarios mayores para compensar su asociada menor satisfacción laboral<sup>43</sup>.

La satisfacción o insatisfacción laboral está relacionada con múltiples comportamientos y resultados, que son de gran importancia para los trabajadores y las instituciones. Sloane, muestra que los niveles más elevados de sueldo (permitiendo niveles más altos de consumo) se asocian con niveles altos de satisfacción laboral<sup>44</sup>.

### **Satisfacción laboral y tipo de contrato**

Es razonable pensar que el contrato por tiempo indefinido muestra niveles altos de satisfacción laboral en relación a los contratos con tiempo definido. En nuestro país la regulación de los tipos de contratos se da mediante los Decretos legislativos N° 276, N° 728 y N° 1057.

La relación interpersonal y por ende la satisfacción laboral es mayor en el personal médico con tipo de contrato en base al Decreto Legislativo N° 276, esto debido a que el profesional médico que trabajan con este tipo de contrato tendría beneficios adicionales al resto que no gozan de este contrato<sup>45</sup>.

El régimen laboral que se rige por el Decreto Legislativo N° 728, promulgado el 8 de noviembre de 1991, fue creado con la finalidad de permitir a los empresarios hacer frente a la crisis económica por la que atravesaba el país. Para ello, se relativizó la estabilidad laboral absoluta, otorgándose la posibilidad de celebrar contratos de trabajo de naturaleza temporal, accidental y contratos para obra o servicios y se amplió las causales objetivas para la extinción del contrato de trabajo, incluyendo la posibilidad de ceses colectivos<sup>46</sup>.

El contrato administrativo de servicios (CAS), se rige bajo el Decreto Legislativo N° 1057 y constituye una modalidad especial propia del derecho administrativo y privativo del Estado. No se encuentra sujeto a la Ley de Bases de la Carrera Administrativa, al régimen laboral en la actividad privada ni a otras normas que regulan carreras administrativas especiales. El contrato administrativo de servicios, comprende únicamente lo siguiente<sup>47</sup>:

- Máximo de cuarenta y ocho (48) horas de prestación de servicios a la semana.
- Descanso de veinticuatro (24) horas continuas por semana.
- Descanso de quince (15) días calendario continuos por año cumplido.
- Afiliación al régimen contributivo que administra EsSalud. A estos efectos, la contribución tiene como base máxima el equivalente al 30% de la UIT vigente en el ejercicio por cada asegurado.
- La afiliación a un régimen de pensiones es opcional para quienes ya vienen prestando servicios a favor del Estado y son contratados bajo el presente régimen; y, obligatoria para las personas que sean contratadas bajo este régimen a partir de su entrada en vigencia. A estos efectos, la persona debe elegir entre el Sistema Nacional de Pensiones o el Sistema Privado de Pensiones.

### **Satisfacción laboral y grado académico**

El perfeccionamiento en la educación otorga sin duda nuevas visiones al médico en su futuro profesional, para la obtención de un nuevo grado académico el

personal invierte recursos económicos, tiempo y sacrifica sin lugar a dudas algunos aspectos de su vida personal o familiar.

El status y la satisfacción laboral, según Paredes (2012), es mayor en los profesionales médicos con título de maestría, debido a que al tener un grado académico más, obtendría ventaja de asumir mejores puestos laborales, con más responsabilidad y mejor remuneración<sup>48</sup>.

### **Satisfacción laboral y estado civil**

Fueyo menciona que “El estado civil es una calidad y a la vez un derecho extrapatrimonial a la persona humana, que importa cualidades, atributos y circunstancias diversas y mutables, según los casos y que empezando por identificar a la persona fijan su condición jurídica, incluso su capacidad de obrar, con ostensible carácter de generalidad y permanencia que justifican y aconsejan su acceso al registro”<sup>49</sup>.

Fernández encontró que en los profesionales médicos divorciados la satisfacción laboral aumentó, esto podría explicarse debido a que los divorciados tenían menor carga de estrés que acumulaban en casa, respecto a sus otros pares, por problemas maritales o porque sus conflictos económicos cesaron al estar distanciados, reflejándose positivamente en su centro de trabajo<sup>26</sup>.

### **Cuestionario de satisfacción laboral desarrollado y validado por Chiang**

Chiang et al. desarrollaron y validaron un instrumento que pretende medir el nivel de satisfacción laboral en trabajadores. La muestra del estudio estuvo compuesta por 547 trabajadores, miembros de 44 grupos de trabajo y de seis organizaciones. Los trabajadores responden utilizando un formato de respuesta tipo Likert de cinco puntos. El cuestionario explica la satisfacción laboral con seis factores: (a) satisfacción con el trabajo en general, (b) con el ambiente físico de trabajo, (c) con la forma en que se realiza el trabajo, (d) con las oportunidades de desarrollo, (e) con la relación subordinado-supervisor, y (f) con la remuneración. Estos factores explican un 63% de la varianza total. Todas estas subescalas de satisfacción laboral presentaron un coeficiente de fiabilidad alto (0,834 – 0,913). Los resultados mostraron que el instrumento para medir la satisfacción laboral tiene una fiabilidad adecuada, lo que resulta que todos los ítems realmente se

relacionan con el mismo rasgo y además hay diferencias claras entre los sujetos en ese rasgo común a los ítems<sup>50</sup>.

Se definirán los siguientes términos básicos:

**Satisfacción laboral:** Factor que define el grado de bienestar personal que se experimenta en el trabajo y se está transformando en un problema central para la investigación de la empresa<sup>51</sup>.

**Factores sociodemográficos:** Se considera sexo, edad, cantidad de hijos, estado civil, ubicación de residencia.

**Condición laboral:** Tipo de contrato laboral, que lo une con la institución, pudiendo ser bajo el Decreto Legislativo N° 276 (Nombrado), bajo el Decreto Legislativo N° 728 (Contrato Indeterminado y Contrato Indeterminado- Suplencia) y bajo el Decreto Legislativo N° 1057(Contrato Administrativo de Servicios).

**Área donde trabaja:** Espacio o lugar, donde se trabaja, al momento de la encuesta: hospitalización, consultorios externos, centro quirúrgico, emergencia, unidad de cuidados intensivos y otros.

**Grado académico:** Es una distinción dada por alguna institución educativa, generalmente después de la terminación exitosa de algún programa de estudios.

**Especialidad médica:** Corresponde a estudios cursados por un médico graduado en su período de posgrado, relativos a un área específica de la medicina.

**Tiempo de trabajo:** Refiere al número de años que lleva laborando en el Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta.

**Factores económicos:** Hace referencia a la revisión de la economía de los encuestados tomando en consideración:

- Trabajo adicional (extra); representando un ingreso adicional a sus necesidades.
- Número de horas que trabaja a la semana; (tomando como promedio las 36 horas semanales de trabajo en el hospital).

- Porcentaje de representación del sueldo del hospital, relacionado a los ingresos totales, para el propósito representa la suficiencia del ingreso (cobertura sus necesidades).

## II. METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo y diseño

El estudio tiene enfoque de investigación cuantitativo; por el alcance: descriptivo - analítico; por la intervención del investigador, observacional; por el tiempo de la recolección de datos, prospectivo y por el tipo de investigación, aplicado; según el número de mediciones de la o las variables de estudio, transversal.

Todo ello en relación a los criterios dados por Hernández, Fernández y Baptista, quienes establecen que, un estudio observacional, se refiere a la interferencia en el proceso por parte del investigador y comportándose como espectador, descriptivo dado que consiste en describir hechos; buscando construir las características de los fenómenos; así también el enfoque cuantitativo representa que el curso de investigación será probatorio y secuencial, se medirán las variables; se analizarán los resultados utilizando métodos estadísticos y se hallaran múltiples conclusiones; lo transversal, es relacionado a que se recolectan los datos en un único tiempo; y retrospectivo, dado que el inicio del estudio se da posterior a los hechos estudiados. Gráficamente se representaría de la siguiente manera<sup>52</sup>:

$$X_1 \rightarrow Y_1$$

$$X_2 \rightarrow Y_2$$

$$X_k \rightarrow Y_k$$

### 2.2 Diseño muestral

#### **Población universo**

La población a estudiar estuvo constituida por todos los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta, que laboraron durante los meses de Julio a Diciembre del 2019.

#### **Población muestral**

Se trabajó con la totalidad de los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta, que reúnan los criterios de selección.

### **Criterios de selección**

#### **De inclusión:**

Médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta, bajo cualquier régimen laboral, que laboren por más de 1 año en EsSalud.

#### **De exclusión:**

Médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta que

- Laboren en el área administrativa.
- Laboren menos de 1 año en EsSalud.
- No deseen participar de la investigación.

## **2.3 Técnicas y procedimientos de recolección de datos**

Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de satisfacción laboral (anexo 3), diseñado y valorado por Chiang M, Salazar L, Huerta P, Núñez A. en el año 2008, constando de 37 ítems, con un Alfa de Cronbach de 0.9, fraccionada en seis dimensiones, con una escala de Likert que van del uno al cinco, siendo cinco lo mejor<sup>35</sup>.

Se informó al personal médico Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta, que está llevándose a cabo esta investigación, en forma personal y si desea participar de forma anónima y voluntaria.

La recolección de datos se realizó de forma diaria de lunes a viernes en el horario de trabajo programado en el Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta.

Se dio el cuestionario para su desarrollo de forma autónoma y se recogió el mismo día.

## **2.4 Procesamiento y análisis de los datos**

Se procedió a ordenar las encuestas por orden ascendente de acuerdo a como se vayan obteniendo, se ingresará el resultado de los mismos a la base de datos creada en Excel 2016, se procesarán en una computadora personal I7.

Se utilizó las pruebas estadísticas Chi<sup>2</sup> de asociación e independencia, para analizar la asociación entre las preguntas del cuestionario y el grado de satisfacción laboral.

Los resultados fueron presentados en tablas de distribución de frecuencias.

Para la recolección de los datos se aplicó un cuestionario (anexo 1) personal y sin control de tiempo, pudiendo ser contestado de forma autónoma, evitando sesgos del encuestado/encuestador y sin inducir respuestas determinadas. Siendo la participación voluntaria y anónima.

Para la investigación, fue una encuesta, el instrumento de medición, denominada “Cuestionario de Satisfacción Laboral”, elaborada por Chiang en el año 2008, constando con 37 ítems (anexo 1), teniendo un coeficiente de fiabilidad de 0.9, dividida en seis dimensiones, con una escala de medición de Likert que van del uno al cinco, donde cinco es lo mejor<sup>35</sup>.

- Primera dimensión, compuesta de diez ítems, evalúan la satisfacción por el trabajo.
- Segunda dimensión, compuesta de siete preguntas, evalúan la satisfacción con el ambiente físico del trabajo.
- Tercera dimensión, compuesta de seis preguntas, evalúan la satisfacción con la forma en que realiza su trabajo.
- Cuarta dimensión, compuesta de siete preguntas, evalúan la satisfacción con las oportunidades de desarrollo.
- Quinta dimensión, compuesta de cuatro preguntas, evalúan la satisfacción con la relación subordinado- supervisor.
- Sexta dimensión, compuesta de tres preguntas, evalúan la satisfacción con la remuneración.

Para poder tener un control de la base de datos de calidad, se ordenó las encuestas dándoles números continuos de acuerdo al orden como llegaban, posteriormente se ingresaba a la base de datos en el programa Excel 2016.

Para calcular el nivel de satisfacción por dimensiones, se tomó en cuenta el valor obtenido por la mediana de las preguntas de cada dimensión.



Las respuestas para cada pregunta, están basadas en la escala Likert, esta es cualitativa, por lo tanto, sería una equivocación si la usamos como medida de tendencia central a la media.

Sabiendo que existen 6 dimensiones a medir en el presente estudio, se calcula el nivel de satisfacción para cada una de las dimensiones.

Para el análisis de asociación entre el nivel de satisfacción laboral y los ítems se usó la prueba  $\chi^2$ , prueba estadística de hipótesis, que compara la distribución observada con la esperada de los datos; ya que hay diversidad de pruebas  $\chi^2$ , el que se empleara en el estudio es de independencia y asociación.

Se utilizó el programa Excel 2016, en una computadora Intel Core I7, el análisis se hizo usando estadística descriptiva y las pruebas  $\chi^2$  para contrastar la hipótesis de investigación.

## **2.5 Aspectos éticos**

Para el desarrollo de este proyecto de investigación se elaborará una Hoja de Consentimiento Informado (anexo 2), así mismo se obtendrán los permisos de la Dirección, Oficina de Capacitación y Comité de Ética e Investigación del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta.

El investigador no presenta conflicto de intereses con el tema a investigar. Así mismo es importante considerar que la investigación, debido a su diseño y tipo, no se enfrentan a la bioética de la investigación. Se mantienen los principios de beneficencia, el principio de justicia se manifiesta en el respeto a la información obtenida; los datos obtenidos serán analizados respetando la confidencialidad, salvaguardando así la seguridad y bienestar de los participantes. El principio de no-maleficencia, se cumple en la medida que mediante la ejecución del presente proyecto no persigue el hacer daño. Así mismo el principio de autonomía, será garantizado mediante la firma del consentimiento informado. En conclusión, el estudio se realizará bajo los principios rectores de autonomía, beneficencia, justicia y no maleficencia, para obtener así los mejores resultados en beneficio de los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta.

### III. RESULTADOS

Realizado el análisis de regresión logística ordinal utilizando el Chi<sup>2</sup> multivariado, cuyo resultado fue  $p=0.028$ , concluimos que el modelo matemático que se creó es significativo, resultando que las horas de trabajo, el tiempo de servicio y el tipo de contrato si explicarían en parte la satisfacción laboral; posteriormente se realizó la prueba de bondad de ajuste utilizando Chi<sup>2</sup> Pearson cuyo resultado fue  $p=0.977$ , con lo cual concluimos que el modelo estadístico utilizado si se ajusta a los datos, existiendo una dependencia entre las horas de trabajo, el tiempo de servicio y el tipo de contrato con la satisfacción laboral, teniendo un coeficiente de determinación de Nagelkerke de 13.6%.

**Tabla 1.** Bondad de ajuste de la regresión logística de los Factores asociados a la Satisfacción Laboral en los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019.

| R cuadrado  |      |
|-------------|------|
| Cox y Snell | .121 |
| Nagelkerke  | .136 |
| McFadden    | .058 |

En cuanto de la prueba del R cuadrado, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual de satisfacción laboral en función de las variables estudiadas, se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que el 13,6% de la variabilidad de la satisfacción laboral está explicada por los factores asumidos en este estudio.

**Tabla 2.** Distribución de los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019, según datos sociodemográficos.

| Ítems                                  | n.º | Mínimo | Máximo | Media | Desviación Estándar |
|--|-----|--------|--------|-------|---------------------|
| Edad                                   | 97  | 28.00  | 68.00  | 40.13 | 7.77                |
| Número de hijos                        | 97  | 0.00   | 5.00   | 1.44  | 1.17                |
| Años de médico colegiado               | 97  | 5.00   | 40.00  | 13.63 | 6.60                |
| Años de médico especialista            | 97  | 1.00   | 35.00  | 6.82  | 6.36                |
| Años de trabajo en EsSalud             | 97  | 1.00   | 32.00  | 7.08  | 5.91                |
| Años de trabajo en el hospital         | 97  | 1.00   | 5.00   | 2.89  | 1.16                |
| Horas de trabajo diario en el hospital | 97  | 6.00   | 12.00  | 9.20  | 2.19                |
| Horas de trabajo promedio semanal      | 97  | 36.00  | 78.00  | 56.47 | 12.95               |

La población estudiada tiene una media de 40.13 años de edad, 1.44 número de hijos, 13.63 años de médico colegiado, 6.82 años de médico especialista, 7.08 años de trabajo en EsSalud, 2.89 años de trabajo en el Hospital, 9.2 horas de trabajo diario en el Hospital y 56.47 horas de trabajo semanal que incluye su trabajo en el Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta y sus otros trabajos si es que los tuviera.

**Tabla 3.** Distribución de los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019, según sexo.

| Sexo         | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Masculino    | 61         | 62.9       |
| Femenino     | 36         | 37.1       |
| <b>Total</b> | <b>97</b>  | <b>100</b> |

En la población estudiada, el 62, 9% (61) corresponde al sexo masculino y el 37.1% (36) al sexo femenino, de los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta.

**Tabla 4.** Distribución de los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019, según distrito de residencia.

| <b>Residencia</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-------------------|-------------------|-------------------|
| Trujillo          | 69                | 71.1              |
| Víctor Larco      | 27                | 27.8              |
| Huanchaco         | 1                 | 1.0               |
| <b>Total</b>      | <b>97</b>         | <b>100</b>        |

En la población estudiada, se observa que el 71.1% (69%), residen en el distrito de Trujillo, de los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta.

**Tabla 5.** Distribución de los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019, según especialidad.

| <b>Especialidad</b>               | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|
| Anestesiología                    | 14                | 14.4              |
| Anatomía Patológica               | 4                 | 4.1               |
| Cardiología                       | 4                 | 4.1               |
| Cirugía de Tórax y Cardiovascular | 1                 | 1.0               |
| Cirugía General                   | 8                 | 8.2               |
| Cirugía Maxilofacial              | 1                 | 1.0               |
| Cirugía Oncológica                | 2                 | 2.1               |
| Emergencias y Desastres           | 2                 | 2.1               |
| Endocrinología                    | 1                 | 1.0               |
| Gastroenterología                 | 3                 | 3.1               |
| Ginecología                       | 5                 | 5.2               |

|                      |           |            |
|----------------------|-----------|------------|
| Hematología          | 1         | 1.0        |
| Infectología         | 3         | 3.1        |
| Medicina Intensiva   | 3         | 3.1        |
| Medicina Interna     | 9         | 9.3        |
| Nefrología           | 2         | 2.1        |
| Neumología           | 1         | 1.0        |
| Neurocirugía         | 1         | 1.0        |
| Neurología           | 1         | 1.0        |
| Oftalmología         | 4         | 4.1        |
| Oncología Médica     | 7         | 7.2        |
| Otorrinolaringología | 1         | 1.0        |
| Pediatría            | 7         | 7.2        |
| Psiquiatría          | 2         | 2.1        |
| Radiología           | 3         | 3.1        |
| Traumatología        | 4         | 4.1        |
| Urología             | 3         | 3.1        |
| <b>Total</b>         | <b>97</b> | <b>100</b> |

La población estudiada de los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta, que participaron fueron principalmente las especialidades de Anestesiología 14.4%, Medicina Interna 9.3%, Cirugía General 8.2 %, Oncología Médica 7.2%, Pediatría 7.2% y Ginecología – Obstetricia 5.2%.

**Tabla 6.** Distribución de los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019, según servicio laboral.

|                          | Respuestas |            |
|--------------------------|------------|------------|
|                          | n.º        | Porcentaje |
| <b>Servicio</b>          |            |            |
| Emergencia               | 16         | 9.2        |
| Hospitalización          | 50         | 28.9       |
| Consulta Externa         | 60         | 34.7       |
| Diagnóstico por Imágenes | 2          | 1.2        |

|  |            |            |
|--|------------|------------|
| Laboratorio Clínico                          | 4          | 2.3        |
| Centro Quirúrgico                            | 34         | 19.7       |
| Unidad de Cuidados Intensivos de Cardiología | 2          | 1.2        |
| Unidad de Cuidados Intensivos de Adultos     | 3          | 1.7        |
| Unidad de Cuidados Intensivos de Pediatría   | 1          | 0.6        |
| Neonatología                                 | 1          | 0.6        |
| <b>Total</b>                                 | <b>173</b> | <b>100</b> |

La población estudiada de los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta pasa mayores horas de trabajo en consulta externa 34.7%, hospitalización 28.9%, centro quirúrgico 19.7% y emergencia 9.2%; ello debido a que la población de médicos que aceptaron participar de este estudio desempeña labores múltiples en consulta externa, hospitalización, emergencia y centro quirúrgico.

**Tabla 7.** Distribución de los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019, según tipo de contrato laboral.

| <b>Contrato</b>      | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| <b>D.L. n.º 276</b>  | 1                 | 1.0               |
| <b>D.L. n.º 1057</b> | 65                | 67.0              |
| <b>D.L. n.º 728</b>  | 31                | 32.0              |
| <b>Total</b>         | <b>97</b>         | <b>100</b>        |

La población estudiada de los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta en un 67% (65) tiene el contrato laboral por D.L. N° 1057 – Contrato Administrativo de Servicios – CAS, esto debido a que cuando se realizó la convocatoria de contratación de personal para este hospital se realizó por la modalidad de contrato D.L. n.º 1057 – Contrato Administrativo de Servicios – CAS, la mayoría de personal contratado a plazo indeterminado D.L. N° 728 son personal reasignado de otros hospitales.

**Tabla 8.** Distribución de los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019, que desempeñan otro tipo de trabajo.

| Otros trabajos | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Sí             | 87         | 89.7       |
| No             | 10         | 10.3       |
| <b>Total</b>   | <b>97</b>  | <b>100</b> |

Se observada que el 89.7% de la población estudiada de los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta tienen otro trabajo.

**Tabla 9.** Distribución de los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019, según el porcentaje de su ingreso total mensual que representa el salario del hospital.

| Porcentaje de Ingreso Salario Mensual por el Hospital | Frecuencia | Porcentaje   |
|---|------------|--------------|
| <20%  | 3          | 3.1          |
| 20 a <40%   | 19         | 19.6         |
| 40 a <60%   | 33         | 34.0         |
| 60 a <80%   | 25         | 25.8         |
| 80 a 100%   | 17         | 17.5         |
| <b>Total</b>  | <b>97</b>  | <b>100.0</b> |

La población estudiada de los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta tiene un porcentaje de su ingreso total mensual que representa el salario del hospital del 40 a < 60% el 34%; de 60 a < 80% el 25.8% y de 20 a <40% el 19.6%.

**Tabla 10.** Grado de Satisfacción Laboral en los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019.

| <b>Satisfacción Laboral</b>   | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|
| Insatisfecho                  | 4                 | 4.1               |
| Ni satisfecho ni insatisfecho | 30                | 30.9              |
| Satisfecho                    | 50                | 51.5              |
| Muy Satisfecho                | 13                | 13.4              |
| <b>Total</b>                  | <b>97</b>         | <b>100.0</b>      |

La población estudiada de los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta, se encuentra satisfechos el 51.5%, ni satisfecho ni insatisfecho el 30.9% y muy satisfechos el 13.4% e insatisfechos en el 4.1%.

**Tabla 11.** Relación entre el tiempo de servicio y el grado de satisfacción laboral en los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019.

| <b>Satisfacción Laboral</b>   | <b>Tiempo de Servicio</b> |             |                   |             |                   |             | <b>Total</b> |            | <b>P*</b> |
|-------------------------------|---------------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|--------------|------------|-----------|
|                               | <b>Mayor a 1 año</b>      |             | <b>2 a 3 años</b> |             | <b>4 a 5 años</b> |             |              |            |           |
|                               | <b>n.º</b>                | <b>%</b>    | <b>n.º</b>        | <b>%</b>    | <b>n.º</b>        | <b>%</b>    | <b>n.º</b>   | <b>%</b>   |           |
| Insatisfecho                  | 1                         | 1.0         | 2                 | 2.1         | 1                 | 1.0         | 4            | 4.1        | 0.199     |
| Ni satisfecho ni insatisfecho | 3                         | 3.1         | 18                | 18.6        | 9                 | 30.9        | 30           | 30.9       |           |
| Satisfecho                    | 10                        | 10.3        | 18                | 18.6        | 22                | 22.7        | 50           | 51.5       |           |
| Muy satisfecho                | 1                         | 1.0         | 5                 | 5.2         | 7                 | 13.4        | 13           | 13.4       |           |
| <b>Total</b>                  | <b>15</b>                 | <b>15.5</b> | <b>43</b>         | <b>44.3</b> | <b>39</b>         | <b>40.2</b> | <b>97</b>    | <b>100</b> |           |

\*Prueba de Correlación de Spearman,  $p > 0,05$

De la población estudiada se observa que no existe relación estadísticamente significativa entre tiempo de servicio y el grado de satisfacción laboral en los



médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta, ya que la prueba de correlación de Spearman muestra  $p > 0.05$ ,  $p = 0.199$ . Pese a ello se evidencia que los médicos que tiene más años de servicio en el hospital se encuentran satisfechos o muy satisfechos y los que tiene menos tiempo de servicio se encuentran entre los ni insatisfechos ni satisfechos.

**Tabla 12.** Relación entre las horas diarias trabajadas en el hospital y el grado de satisfacción laboral en los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019.

| Satisfacción Laboral          | Horas de trabajo diario en el Hospital |      |                |      | Total     |            | P*    |
|-------------------------------|--|------|----------------|------|-----------|------------|-------|
|                               | Hasta 6 horas                          |      | Más de 6 horas |      | n.º       | %          |       |
|                               | n.º                                    | %    | n.º            | %    |           |            |       |
| Insatisfecho                  | 0                                      | 0    | 4              | 4.1  | 4         | 4.1        | 0.052 |
| Ni satisfecho ni insatisfecho | 11                                     | 11.3 | 19             | 19.6 | 30        | 30.9       |       |
| Satisfecho                    | 8                                      | 8.2  | 42             | 43.3 | 50        | 51.5       |       |
| Muy satisfecho                | 1                                      | 1.0  | 12             | 12.4 | 13        | 13.4       |       |
| <b>Total</b>                  | <b>20</b>                              |      | <b>77</b>      |      | <b>97</b> | <b>100</b> |       |

\* Chi<sup>2</sup> de Pearson,  $p > 0,05$

De la población estudiada se observa que no existe relación estadísticamente significativa entre las horas trabajadas y el grado de satisfacción laboral en los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta ya que Chi<sup>2</sup> de Pearson,  $p > 0,05$  ( $p = 0,052$ ). Pese a ello se observa que los médicos que laboran más de 6 horas diarias se presentan en su mayoría como satisfechos o muy satisfechos; esto en contraste a los que trabajan menos de 6 horas, dado que en este grupo de se observa que en su mayoría no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos.

**Tabla 13.** Relación entre el tipo de contrato laboral y el grado de satisfacción laboral en los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019.

| Satisfacción Laboral          | Tipo de Contrato Laboral |            |              |             |               |             |           |            | P*    |
|-------------------------------|--------------------------|------------|--------------|-------------|---------------|-------------|-----------|------------|-------|
|                               | D.L n.º 256              |            | D.L. n.º 728 |             | D.L. n.º 1057 |             | Total     |            |       |
|                               | n.º                      | %          | n.º          | %           | n.º           | %           | n.º       | %          |       |
| Insatisfecho                  | 0                        | 0.0        | 1            | 1.0         | 3             | 3.1         | 4         | 4.12       | 0.204 |
| Ni satisfecho ni insatisfecho | 0                        | 0.0        | 7            | 7.2         | 23            | 23.7        | 30        | 30.93      |       |
| Satisfecho                    | 0                        | 0.0        | 19           | 19.6        | 31            | 32.0        | 50        | 51.50      |       |
| Muy satisfecho                | 1                        | 1.0        | 4            | 4.1         | 8             | 8.2         | 13        | 13.40      |       |
| <b>Total</b>                  | <b>1</b>                 | <b>1.0</b> | <b>31</b>    | <b>32.0</b> | <b>65</b>     | <b>67.0</b> | <b>97</b> | <b>100</b> |       |

\*Chi<sup>2</sup> de Pearson: p>0.05

De la población estudiada, se observa que no existe relación estadísticamente significativa entre el tipo de contrato laboral y el grado de satisfacción laboral en los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta dado que la prueba de Chi<sup>2</sup> de Pearson: p>0.05 (p=0.204). Se evidencia que proporcionalmente tanto el personal por contrato DL 1057 CAS y DL Indeterminado 728 se encuentran satisfechos o muy satisfechos. Así mismo, se registra que el personal insatisfecho pertenece principalmente a los del contrato DL 1057 CAS.

## IV. DISCUSIÓN

Valorar el nivel de satisfacción laboral es relevante en los médicos, no sólo para medir su bienestar y calidad de vida sino por la importancia que tiene en su rendimiento ya que influye directamente en la calidad del servicio que prestan a los usuarios externos, siendo un elemento relevante para evaluar la calidad de la institución de salud.

Actualmente la importancia que tienen los trabajadores en cualquier institución es vital para el logro y el cumplimiento de los objetivos, disponer con trabajadores motivados y satisfechos con su trabajo y con la organización aumenta su rendimiento y la calidad del servicio, un trabajador motivado es un trabajador más productivo.

Se ha observado a lo largo de las diferentes investigaciones, que son múltiples los aspectos que pueden intervenir en el nivel de satisfacción laboral de los médicos; vinculándose a la formación continua, género, remuneración, preparación científico-técnica del profesional, satisfacción con la carrera, entre otros<sup>6,7</sup>.

Siendo importante determinar el grado de satisfacción laboral y sus factores asociados en el ámbito de las instituciones de salud, esta evaluación debe ser una actividad habitual, destacando la importancia de la satisfacción de los profesionales en el ámbito hospitalario y sus factores asociados que influyen positivamente en la calidad de las atenciones prestadas.

En la actualidad EsSalud continua en su proceso de cambio social, económico, reestructurando las prestaciones y redes referenciales, tercerizando equipos y servicio; por lo cual dentro de este proceso es importante contar con personal motivado, satisfecho con el trabajo y la organización y así poder cumplir los objetivos y metas institucionales trazadas.

Pudiendo deducir que para la institución y el trabajador la satisfacción laboral es necesaria y deseable, en el presente trabajo se ha medido el grado de satisfacción laboral en los médicos de todas las especialidades, con la intención de conocer que tan satisfechos en general se encuentran y los factores que influyen en la misma, siendo la primera vez que se realiza en este Hospital.

Se encontró un nivel de satisfacción laboral en el personal médico del 13.4% de mucha satisfacción, 51.5% satisfacción, 30.9% ni satisfecho ni insatisfecho y 4.1% insatisfacción. Resultados similares a los estudios de Sharma<sup>53</sup> en la India que encontró el 74% de satisfacción; Pavón<sup>54</sup> en México halló 58,1% de satisfacción y Behmann<sup>55</sup> en Alemania reportó que el 64% se encontraban satisfechos o muy satisfechos. En tanto en el Perú, según el INEI<sup>8</sup>, el 61,9% a nivel nacional se encuentran satisfechos con su trabajo. Contrariamente se observa el 22,7 % de satisfacción de los médicos en una investigación de Bobbio L. y Ramos W.<sup>31</sup> desarrollado en el Hospital Dos de Mayo–Lima, se puede atribuir a que consideraban que la satisfacción laboral mejorará si mejoraban el sueldo, los ambientes de trabajo, equipos biomédicos, capacitaciones entre otras. Cabe resaltar que el estudio antes mencionado se realizó en un hospital del MINSA; si bien es cierto que en los diferentes estudios citados se ha utilizado otros cuestionarios para medir la satisfacción laboral, resulta importantes valorar la gran cantidad de variables que intervienen en la misma como calidad de vida, satisfacción profesional, motivación, condiciones laborales, medio ambiente y otras, que al tratar de abarcarlas en su totalidad sería imposible, sin embargo hay factores que tienen una indudable repercusión sobre los médicos y por ende en el servicio que ellos prestan en el hospital, siendo para nuestro estudio la edad, el sexo, el lugar de residencia, la especialidad, el servicio donde labora, el tipo de contrato, el salario, horas diarias de trabajo, el tiempo de servicio y el número de trabajo desempeñado los cuales influyen en la satisfacción laboral en los médicos evaluados.

La población estudiada, médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta, pasan mayores horas laborales principalmente en consulta

externa 34.7%, hospitalización 28.9%, centro quirúrgico 19.7% y emergencia 9.2%; resultados que al ser comparados a los presentados por Reineró<sup>56</sup>, quien evidencia que principalmente las atenciones son en consulta externa 44%, en emergencia el 38%, en hospitalización 11% y centro quirúrgico 7%, siendo el hospital de referencia del mismo nivel III, pero con mayor antigüedad, así mismo se debe tener en cuenta que el hospital donde se desarrolló el estudio es un hospital subespecializado en hematología adulta y pediátrica, oncología adulta y pediátrica, cirugía oncológica, cirugía de tórax y cardiovascular; no contando aun con su capacidad asistencial máxima por la escasez de subespecialistas y si en las especialidades generales con lo que se logra cubrir consulta externa, hospitalización y centro quirúrgico.

En relación a los años de especialidad, en nuestro estudio la media fue de 6.82 años de médico especialista, mucho menor al del estudio de Reineró<sup>56</sup> que fue de 19,4 años; debido a que la mayor población de médicos se encuentra en promedio de 40 años de edad.

De la población estudiada se observa que no existe relación estadísticamente significativa entre tiempo de servicio y el grado de satisfacción laboral en los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta; ya que la prueba de correlación de Spearman muestra  $p > 0.05$ , ( $p = 0.199$ ). Reflejando que los médicos que presentan más años de servicio en el hospital se encuentran satisfechos o muy satisfechos y los que tiene menos tiempo de servicio se encuentran entre los ni insatisfechos ni satisfechos. Los hallazgos que describió Reineró<sup>56</sup> quien contrariamente identificó que en los primeros 5 años de labor se presentan los porcentajes de mayor satisfacción en los médicos, luego entre los 21 a 25 años y entre los 31 a 35 años laborales; el tiempo de servicio influye de manera independiente, encontrando diferencias según los intervalos de las misma, se señala que la satisfacción laboral aumenta con el tiempo de servicio y la edad<sup>6</sup>.

Los resultados arrojados reflejan que no existe relación estadísticamente significativa entre las horas trabajadas y el grado de satisfacción laboral, similar hallazgo en el estudio de Reineró<sup>56</sup> quien también describió que no existe asociación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral general y el número de horas de trabajo por semana, en cuanto al tipo de contrato de trabajo y el grado de satisfacción laboral, se observaron similares resultados al estudio de Reineró<sup>56</sup>, los datos de la prueba de Chi<sup>2</sup> de Pearson fue de  $p > 0.05$  ( $p = 0.204$ ), no encontrándose asociación estadística significativa entre el tipo de contrato de trabajo y la satisfacción laboral general ya que fue  $P > 0.05$ ; siendo que una jornada laboral prolongada genera un alto nivel de agotamiento y un estado de ánimo poco favorable generando una menor satisfacción con el puesto de trabajo lo que influye directamente en la satisfacción laboral<sup>57</sup>.

Se evidencia que no existe una relación estadísticamente significativa entre el tipo de contrato laboral y el grado de satisfacción laboral, hallando que el 67% de la población estudiada presenta un contrato laboral por D.L. N° 1057 – Contrato Administrativo de Servicios – CAS; muy diferente al estudio de Reineró<sup>56</sup> en donde el contrato denominado a plazo indeterminado D.L. N° 728 está en el 57 %; esto cambiara en el tiempo debido a la Ley N° 30555 que incorpora al régimen laboral del decreto legislativo 728 a los trabajadores profesionales, no profesionales, asistenciales y administrativos de EsSalud que se encuentran bajo el régimen de contratación administrativa de servicios.

## CONCLUSIONES

El objetivo de la tesis fue identificar los factores asociados a la satisfacción laboral en médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta, encontrándose que existe una dependencia del 13.6% entre las horas de trabajo, el tiempo de servicio y el tipo de contrato con la satisfacción laboral según el coeficiente de determinación de Nagelkerke.

La población estudiada fue de 97 médicos, de los cuales 63 fueron varones y 36 mujeres, con una edad mínima de 28 años y máxima de 68 años, quienes tienen en promedio 13.6 años de médico colegiado y 6.82 años de médico especialista, trabajan 9.20 horas diariamente en el hospital y 56.47 horas semanales; con 7.08 años trabajando en EsSalud y 2.89 años trabajando en el Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta.

Existe un alto grado de satisfacción laboral en médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta siendo de muy satisfecho el 13.4%; satisfechos el 51.5%, así mismo la no satisfacción ni insatisfacción está en el 30.9% y la insatisfacción está en el 4.1%.

El tiempo de servicio no tiene relación estadísticamente significativa con el grado de satisfacción laboral, ya que la prueba de Correlación de Spearman muestra  $p > 0.05$  ( $p = 0.199$ ).

Las horas trabajadas diariamente no tienen relación estadísticamente significativa con el grado de satisfacción laboral, ya que  $\chi^2$  de Pearson muestra  $p > 0,05$  ( $p = 0,052$ ).

El tipo de contrato laboral no tiene relación estadísticamente significativa con el grado de satisfacción laboral, ya que la prueba de  $\chi^2$  de Pearson muestra  $p > 0.05$  ( $p = 0.204$ ).

## RECOMENDACIONES

Considerando la importancia de esta investigación y teniendo en cuenta los resultados obtenidos, al ser el primer estudio de este tipo que se realiza en el Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta se hace llegar las siguientes recomendaciones:

Realizar evaluaciones periódicas para medir el grado de satisfacción laboral en el personal de salud del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta, utilizando otros instrumentos de evaluación donde se pueda medir el índice global único, puntaje global o por facetas de la satisfacción y asociarlos además de los factores estudiados a otros como el salario percibido, relación con jefes y compañeros de trabajo, reconocimiento y promoción laboral, condiciones laborales, relación de pareja y familiar, otros.

Planificar y ejecutar programas de capacitación continua sobre satisfacción laboral, los cuales permitirán mantener e incrementar la satisfacción, disminuyendo el porcentaje de ni satisfechos ni insatisfechos y de los insatisfechos en el personal médico, los cuales deben incluir motivación, creatividad, clima y cultura laboral, equidad, desarrollo humano, habilidades directivas, actividades culturales y otros.



## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Locke E. What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*. 1969; 4: 226–309.
2. Chiang M, Martín M, Núñez A. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid. Universidad pontificia ICAI/ICADE comillas; 2010.p 148-156.
3. Behmann M, Schmiemann G, Ligner H, Kühne K, Hummers E, Schneider N. Job satisfaction Among primary care physicians. *Dtsch Arztebl Int* 2012; 109 (11): 193-200.
4. Lawler, E., y Porter, L.: “Antecedent Attitudes of Effective Managerial Performance”, *Organizational Behavior and Human Performance*. 1967; 2: 122-142.
5. Coleman M, Dexter D, Nankivill N. Factors Affecting Physician Satisfaction and Wisconsin Medical Society Strategies to Drive Change. *VMJ*. 2015; 114(4).
6. Carrillo C, Solano M, Martínez M, Gómez C. Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* nov.-dic. 2013;21(6):1314-20.
7. Rossi G, Cagnoni A, Giser E, Luciano J, Cortés L, Lerosé C, et al. Encuesta sobre satisfacción laboral de los médicos de un hospital público. *IntraMedJOURNAL*. 2013; 2(1).
8. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional De Satisfacción De Usuarios En Salud Informe Final. Lima junio 2015.
9. Wetterneck T, Linzer M, McMurray J, Douglas J, Schwartz M, Bigby J, et al. Worklife and satisfaction of general internist. *ArchInternMed*. 2002; 162:649-56.
10. Oficina de Atención al Asegurado del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta – EsSalud. Informe Anual de Atenciones de Reclamos y Quejas 2019. Trujillo, Enero 2020.
11. Meng R, Li J, Zhang Y, Yu Y, Luo Y, Liu X, et al. Evaluation of Patient and Medical Staff Satisfaction regarding Healthcare Services in Wuhan Public Hospitals. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2018, 15, 769.

12. Pérez J. Nivel de Satisfacción Laboral en el Personal de Salud del Servicio de Pediatría del Hospital III Yanahuara ESSALUD. Tesis de Pregrado. Arequipa, Perú. Universidad Católica de Santa María, 2018. pp103.
13. Lu, Y., Hu, X. M., Huang, X. L., Zhuang, X. D., Guo, P., Feng, L. F., Hu, W., Chen, L., Zou, H., & Hao, Y. T. (2017). The relationship between job satisfaction, work stress, work-family conflict, and turnover intention among physicians in Guangdong, China: a cross-sectional study. *BMJ open*, 7(5), e014894.
14. Li T., Lei T., Sun F., Xie Z. Determinants of village doctors' job satisfaction under China's health sector reform: A cross-sectional mixed methods study. *Int. J. EquityHealth*. 2017; 16:64.
15. Xi-Tong L., Yi T., Xiao-Ni Z. Job satisfaction level among the public hospital doctors in Chongqing China and its associated factors. *J. Epidemiol. PublicHealth Rev*. 2016;2.
16. Zhang X., Fang P. Job satisfaction of village doctors during the new healthcare reforms in China. *Aust. Health Rev*. 2016; 40:225–233.
17. Tumpe F. Satisfacción Laboral del Personal Médico Asistencial en los Servicios de Emergencia del Hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara, utilizando el Cuestionario Font – Roja. Tesis de pregrado. Arequipa, Perú. Universidad Católica de Santa María, 2016. 117.
18. Zelada V. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014. Trabajo de Investigación para el grado de Especialista en Enfermería en Salud Pública. Lima, Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2015; 116.
19. Shi L, Song K, Rane S, Sun X, Li H, Meng Q. Factors associated with job satisfaction by Chinese primary care providers. *Prim HealthCare Res Dev* 2014; 15 46–57.
20. Montenegro A., Satisfacción Laboral Del Personal De Salud Médico Y No Médico Del Servicio De Neonatología Del Hospital III Yanahuara Y Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo. Tesis de Pregrado. Arequipa, Perú. Universidad Católica de Santa María. 2013; 103.

21. Taylor, F. Principles of scientific management. Nueva York: Harper and Bros Publishers. 1911.
22. Hoppock, R. Job satisfaction. Nueva York United States: Harper Ed. 1935.
23. Atalaya M. Satisfacción Laboral Y Productividad. Psicol (Perú) 1999; 3:46-56.
24. Bobbio L, Ramos W. Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. Rev. Peru. Epidemiol. 2010; 14 (2): 5.
25. De Oliveira Vasconcelos Filho P, de Souza MR, Elias PEM, D'Ávila Viana AL. Physicians' job satisfaction and motivation in a public academic hospital. HumResourHealth. 2016; 14:75.
26. Fernández M, Villagrasa J, Gamo M, Vázquez J, Cruz E, Aguirre M, et al. Estudio De La Satisfacción Laboral Y Sus Determinantes En Los Trabajadores Sanitarios De Un Área De Madrid. RevEsp Salud Pública 1995;69: 487-97.
27. Ignacio E, Córdoba J, Serrano A, Figueroa E, Moreno J, Ignacio J. Factores Asociados A La Satisfacción De Los Profesionales En Los Hospitales Públicos Andaluces. Todo Hospital 1997;141: 7-12.
28. López M, Rodríguez A, Fernández M, Marcos S, Martínón F, Martínón J. Síndrome De Desgaste Profesional En El Personal Asistencial Pediátrico. AnPediatr (Barc) 2005;62: 248-51.
29. Flin R, Winter J, Report for Methods and Measures Working Group of WHO Patient Safety. CakilSarac MR. Human factors in patient safety: review of topics and tools. Geneva: WorldHealthOrganization; 2009.
30. Velarde R., Priego H. y López I. Estudio de satisfacción laboral del médico de la Consulta externa de medicina familiar del centro médico" ISSET. Hitos de Ciencias Económico Administrativas 2004; 27: 55-66.
31. Aguirre D. Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería: factores que la afectan. Revista Habanera de Ciencias Médicas. 2009;8(4):1- 4.

32. Observatorio Salud de la Mujer (ES). Informe salud y género 2007-2008. Mujeres y hombres en las profesiones sanitarias. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo; 2009; 76.
33. Sloane P, Williams H. Job satisfaction, comparison earnings and gender. Labour. 2000; 14: 473-502.
34. Clark AE. Job satisfaction and gender: why are women so happy at work? Labour Economics. 1997; 4:341-418.
35. Artz, B. The Role of Firm Size and Performance Pay in Determining Employee Job Satisfaction Brief: Firm Size, Performance Pay, and Job Satisfaction. LABOUR: Review of Labour Economics & Industrial Relations. 2008; 22(2): 315-343.
36. Alonso, P. Diferencias en la percepción de la Satisfacción laboral en una muestra de personal de administración. Boletín de Psicología. 2006; 88: 49-63.
37. Schroder, R. Job Satisfaction of Employees at a Christian University. Journal of Research on Christian Education. 2008; 17(2): 225-246.
38. Amelsvoort LG. Impact of one year of shift work on cardiovascular disease risk factors. J Occup Environ Med 01 Jul 2004; 46(7): 699-706.
39. Ley de Trabajo Médico DECRETO SUPREMO N° 024-2001-SA. Disponible en:  
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/2A3FDAD0707C923905257D4100799F00/\\$FILE/7new.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/2A3FDAD0707C923905257D4100799F00/$FILE/7new.pdf)
40. Villalba, J., López, J., Gavilanes, M. & Legido, J. (1989). Repercusión fisiológica del trabajo nocturno sobre la salud. Salud y Trabajo, 75(7): 17-20.
41. Orama Y., Reyes J. y Cofiño M. Grado de satisfacción laboral de los Médicos Generales Integrales en Sagua la Grande. Medisur. 2012; 10(3):7-13.
42. Chavarría R., Sandoval E., Peláez K. y Radilla C. Satisfacción laboral del personal médico en el Servicio de Urgencias Adultos en un Hospital General Regional. Rev. CONAMED. 2009; (2): 27-35.

43. Rosen, S. "The Theory of Equalizing Differences", en Ashenfelter, O. y Layard, R. (eds.), Handbook of Labor Economics, 1, Elsevier Science Publishers.1986.641-692.
44. Sloane, P.J. y Williams, H. Job Satisfaction, Comparison Earnings and Gender. Labour. 2000; 14(3): 473-501.
45. Cortés J, Fernández M., J., Morente Páez, M., Caboblanco Muñoz, M., Garijo Cobo, J., & Rodríguez Balo, A. Clima laboral en atención primaria ¿qué hay que mejorar? Atención primaria.2003; 32(5): 288-295.
46. DECRETO LEGISLATIVO N° 728. Disponible en: [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_per\\_dl728.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_per_dl728.pdf)
47. DECRETO LEGISLATIVO N° 1057. Disponible en <http://www.minedu.gob.pe/politicas/pdf/cas-1057/decreto-legislativo1057.pdf>
48. Paredes M. Identidad profesional de los estudiantes de enfermería. Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica. 2012; 20 (3): 92-93.
49. Fueyo F. Instituciones de Derecho Civil Moderno, Editorial Jurídica de Chile, Santiago. 1990.602.
50. Chiang M, Salazar L, Huerta P, Núñez A. Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Universidad de Talca. Revista Universum. 2008; 23(2).
51. Boada J. y Tous J. Escalas de Satisfacción laboral: una perspectiva dimensional. Revista de Psicología, Universidad Tarraconensis.1993;15(2):151-166.
52. Hernández R, Fernández C y Baptista M. Metodología de la investigación. 6ta edición. México D.F: Mcgraw-Hill; 2014.
53. Sharma M, Goel S, Singh S, Sharma R. Determinants of Indian physicians' satisfaction and dissatisfaction from their job. Indian J. Med Res 139 March. 2014: 409-417.
54. Pavón P, Gogeoascoechea M, Blázquez M, Blázquez C. Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario. Salud en Tabasco.2011:17(1,2).

55. Behmann M, Schmiemann G, Ligner H, Kühne K, Hummers E, Schneider N. Job satisfaction Among primary care physicians. *Dtsch Arztebl Int* 2012; 109 (11): 193-200.
56. Reinerio R. Factores Asociados Al Nivel De Satisfacción Laboral Del Personal Médico Hospital III Suárez Angamos 2016. Tesis de Postgrado. Lima, Perú. Universidad San Martín de Porres 2016.
57. Sánchez M. et al. Relación entre horas de trabajo, satisfacción laboral y calidad de la relación de pareja. *Reidocrea*. 2015; 4: 151-155.

## ANEXOS

### 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Título de la Investigación  | Pregunta de Investigación  | Objetivos  | Hipótesis   | Tipo y diseño del estudio                                   | Población de estudio y procesamiento de datos  | Instrumento de recolección   |
|---|--|--|---|---|--|--|
| Factores asociados a la satisfacción laboral en médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019. | General  | Objetivo General   | Hipótesis General   | Tipo y Diseño de Investigación                              | Población y Muestra  | Cuestionario:  |
|   | ¿Cuáles son los factores asociados que influyen en el grado de satisfacción laboral en los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019?       | Identificar los factores asociados a la satisfacción laboral de los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019.                                | Existe relación estadísticamente significativa entre los factores asociados y la satisfacción laboral de los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019.    | Enfoque de Investigación: Cuantitativo                      | P: Médicos Residentes del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta.<br>M: se considerará toda la población. | Se utilizará el Cuestionario de "Satisfacción Laboral" elaborado por Chiang et al. |
|   | Específicas  | Objetivos Específicos  | Hipótesis Específicas   | Alcance: Descriptivo – Correlacional                        | Procesamiento de datos   |  |
|   | ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral en los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019?   | Identificar el grado de satisfacción laboral en los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019.  | Existe un bajo grado de satisfacción laboral en los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019.   | Diseño de Investigación: Observacional                      | SPSS   |  |
|   | ¿Qué relación existe entre el tiempo de servicio y el grado de satisfacción laboral en los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019?       | Establecer la relación entre el tiempo de servicio y el grado de satisfacción laboral en los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019.       | El grado de satisfacción laboral en los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019, disminuye en relación al tiempo de servicio.                            | Tipo de Investigación: Aplicada, transversal, retrospectivo |  |  |
|   | ¿Cuál es la relación entre las horas trabajadas y el grado de satisfacción laboral en los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019?        | Establecer la relación entre las horas trabajadas y el grado de satisfacción laboral en los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019.        | El grado de satisfacción laboral en los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019, es inversamente proporcional en relación al número de horas trabajadas. |   |  |  |
|   | ¿Qué relación existe entre el tipo de contrato laboral y el grado de satisfacción laboral en los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019? | Establecer la relación entre el tipo de contrato laboral y el grado de satisfacción laboral en los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019. | El grado de satisfacción laboral en los médicos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019, es inversamente proporcional en relación al número de horas trabajadas. |   |  |  |
|   |  |  |   |   |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  | Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019, varía en relación al tipo de contrato laboral. |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) colega, usted está invitado a participar y colaborar con el estudio: **FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN LABORAL EN MÉDICOS DEL HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD VIRGEN DE LA PUERTA - 2019**. Este estudio está coordinado por el MC. Juan Carlos Serrano García en calidad de investigador principal.

El objetivo de esta investigación es, identificar los factores que influyen en el grado de satisfacción laboral del personal médico del Departamento de Medicina del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – 2019.

**PROCEDIMIENTOS** Si usted decide participar en este estudio, su colaboración consistirá en contestar el cuestionario de satisfacción laboral, elaborado, diseñado y valorado por Chiang M, Salazar L, Huerta P, Núñez A. en el año 2008, con un Alfa de Cronbach de 0.9.

**CONFIDENCIALIDAD** La información personal y los resultados de la encuesta, serán de carácter confidencial, se utilizarán solo para los propósitos de la investigación y se protegerá la identidad de todos los participantes con códigos que aseguren este objetivo.

HAGO CONSTAR QUE HE LEÍDO Y COMPRENDIDO ESTE TEXTO, QUE SE ME HAN DADO LAS INSTRUCCIONES QUE HE SOLICITADO, QUE HE RECIBIDO UNA COPIA DE ESTE DOCUMENTO Y QUE MI CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN ES VOLUNTARIO.

NOMBRE \_\_\_\_\_

DOCUMENTO DE IDENTIDAD \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

FECHA \_\_\_\_\_

## CUESTIONARIO

El objetivo de este cuestionario es conocer los factores asociados a satisfacción laboral del personal médico en esta institución y es de carácter anónimo.

### A. DATOS PERSONALES:

**EDAD:** \_\_\_\_\_ años

**SEXO:** M ( ) F ( )

**ESTADO CIVIL:**

- Soltero (a) ( )
- Casado (a) ( )
- Conviviente ( )
- Separado (a) ( )
- Divorciado (a) ( )
- Viudo (a) ( )

**NUMERO DE HIJOS (AS):** ¿Cuántos?: \_\_\_\_\_

**RESIDENCIA HABITUAL:** Distrito: \_\_\_\_\_

### B. DATOS LABORALES:

**Especialidad :** \_\_\_\_\_

**Área donde pasa mayor horas de trabajo:**

- Emergencia ( )
- Hospitalización ( )
- Consulta Externa ( )
- Imágenes ( )
- Laboratorio ( )
- Otro: \_\_\_\_\_

**Tipo de Contrato:**

- Nombrado – D.L. N° 276 ( )
- C.A.S. – D.L. N° 1057 ( )
- Nombrado – D.L. N° 20530 ( )
- Indeterminado– D.L. N° 728 ( )
- Suplencia – D.L. N° 728 ( )

**Años de Médico Colegiado:** ¿Cuántos?: \_\_\_\_\_ años

**Años de Médico Especialista: no incluye años de Residentado Médico:** ¿Cuántos? \_\_\_\_\_ años

**Años de trabajo en EsSalud: incluye residentado medico en EsSalud:** ¿Cuántos? \_\_\_\_\_ años

**Años de trabajo en el Hospital “Virgen de la Puerta”:** ¿Cuántos? \_\_\_\_\_ años

**¿Tiene otros trabajos?:**

- Si ( ), Cuantos: \_\_\_\_\_
- No ( )
- Consultorio Privado ( )
- Clínica Privada ( )
- Docencia Pregrado ( )
- Docencia de Residentado ( )
- Docencia de Posgrado ( )
- Otro: \_\_\_\_\_

**¿Qué porcentaje de su ingreso total mensual, representa el salario de este Hospital?:**

- Menos del 20 % ( )
- 20 – 40 % ( )
- 40 – 60 % ( )
- 60 – 80 % ( )
- 80 – 100 % ( )
- ¿Cuánto?: \_\_\_\_\_

**Horas de trabajo DIARIO en ESSALUD (incluye horas extras, rpct, pct):** ¿Cuántas? \_\_\_\_\_ horas

**Horas promedio de trabajo semanal (incluye todos sus trabajos):** ¿Cuántas?: \_\_\_\_\_ horas

### C. ATENDIENDO A COMO USTED SE SIENTE:

Respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones entre las que usted, se posicionará marcando con una "X" aquella casilla que mejor represente su parecer. **1: Muy Insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3: Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, 4: Satisfecho, 5: Muy Satisfecho.**

| ÍTEM  | VALORACIÓN |   |   |   |   |
|---|------------|---|---|---|---|
|   | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Hay buena relación entre los miembros de la unidad.                                    |            |   |   |   |   |
| 2. En mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda. |            |   |   |   |   |
| 3. La unidad me estimula para mejorar mi trabajo.   |            |   |   |   |   |
| 4. Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección.               |            |   |   |   |   |
| 5. Sus colegas de su grupo de trabajo.  |            |   |   |   |   |
| 6. Atención que se presta a sus sugerencias.  |            |   |   |   |   |
| 7. Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo.                                     |            |   |   |   |   |
| 8. La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.                        |            |   |   |   |   |
| 9. Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.   |            |   |   |   |   |
| 10. El apoyo administrativo que usted recibe.   |            |   |   |   |   |
| 11. La iluminación de su lugar de trabajo.  |            |   |   |   |   |
| 12. La ventilación de su lugar de trabajo.  |            |   |   |   |   |
| 13. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.                 |            |   |   |   |   |
| 14. Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo.                    |            |   |   |   |   |
| 15. La temperatura de su local de trabajo.  |            |   |   |   |   |
| 16. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.                             |            |   |   |   |   |
| 17. La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo.                    |            |   |   |   |   |
| 18. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer cosas que le gustan.              |            |   |   |   |   |
| 19. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.                            |            |   |   |   |   |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 20. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.    |  |  |  |  |  |
| 21. Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar.                           |  |  |  |  |  |
| 22. Con su relación con sus autoridades más inmediatas.                                       |  |  |  |  |  |
| 23. El apoyo que recibe de sus superiores.  |  |  |  |  |  |
| 24. Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución.              |  |  |  |  |  |
| 25. Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución.         |  |  |  |  |  |
| 26. La estabilidad en sus funciones de su trabajo.  |  |  |  |  |  |
| 27. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.                         |  |  |  |  |  |
| 28. El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales. |  |  |  |  |  |
| 29. Su grado de satisfacción general con esta institución.                                    |  |  |  |  |  |
| 30. Las oportunidades de promoción con que se cuenta.   |  |  |  |  |  |
| 31. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.  |  |  |  |  |  |
| 32. La supervisión que ejerce sobre usted.  |  |  |  |  |  |
| 33. La forma en que sus superiores juzgan su tarea.   |  |  |  |  |  |
| 34. La forma en que usted es dirigido   |  |  |  |  |  |
| 35. El salario que usted recibe   |  |  |  |  |  |
| 36. Sus condiciones laborales   |  |  |  |  |  |
| 37. La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.          |  |  |  |  |  |

Muchísimas gracias por su participación.

---

**FIRMA Y SELLO**