



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Factores laborales y satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Rique Pérez Rina Melba

ASESOR:

Dr. Helfer Joel Molina Quiñones

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los servicios de la salud

LIMA - PERÚ

2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **RIQUE PEREZ, RINA MELBA**

Para obtener el Grado Académico de *Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud* ha sustentado la tesis titulada:

FACTORES LABORALES Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LABORATORIO, HOSPITAL SERGIO BERNALES, COMAS, 2016

Fecha: 12 de mayo de 2017

Hora: 11:45 a. m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Juan Mendez Vergaray

Firma:

SECRETARIO: Mgtr. Teresa Campana Añasco

Firma:

VOCAL: Dr. Helfer Joel Molina Quiñones

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobada por unanimidad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

APA
Editar el documento según formato de la EPG
Falta artículo

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A Dios por brindarme la fortaleza y guiarme en la vida, a mi esposo por su amor y aliento permanente, a mis hijos por ser el motor y motivo en mi vida y a mi madre por ser ejemplo de lucha y estímulo de superación.

Agradecimientos

A mi asesor Helfer Molina por sus orientaciones.

A los catedráticos de la Universidad César Vallejo, por permitir mi formación continua.

Declaratoria de autenticidad

Declaración de autoría

Yo, Rina Melba Rique Pérez, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Universidad César Vallejo, sede/filial Lima; declaro que el trabajo académico titulado “Factores laborales y satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016”, presentada, en 91 folios para la obtención del grado académico profesional de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima enero 2018

Bach. Rina Melba Rique Pérez

DNI: 09632208

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada “Factores laborales y satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016”, con la finalidad de Determinar la relación de los factores laborales con la satisfacción del personal de laboratorio del Hospital Sergio Bernales, Comas 2016.

El documento consta de 7 capítulos a través de los cuales se expone el problema de la investigación, los lineamientos teóricos que sustentan la investigación, así como los lineamientos metodológicos los resultados obtenidos y las conclusiones, Recomendaciones, Referencias bibliográficas y Anexos.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.3 Justificación	30
1.4 Problema	30
1.5 Hipótesis	32
1.6 Objetivos	33
II. Marco metodológico	36
2.1. Variables	37
2.2. Operacionalización de variables	38
2.3. Metodología	38
2.4. Tipo de estudio	38
2.5. Diseño de la investigación	38
2.6. Población, muestra y muestreo	38
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.8. Validez y confiabilidad	40
2.9. Método de análisis de datos	42
III. Resultados	
3.1. Análisis descriptivo	44
3.2. Análisis inferencial	47
IV. Discusión	52
4.1 Discusión	

V. Conclusiones	57
VII. Recomendaciones	60
VIII. Referencias bibliográficas	62
Anexos	68
Artículo científico	
Matriz de consistencia	
Instrumento para medir la variable: Factores laborales	
Certificado de validez de contenido de juicio de expertos	
Confiabilidad del instrumento: Satisfacción del personal	
Autorización del establecimiento de salud	
Base de datos de la variable: Satisfacción del personal	

Lista de tablas

Pág.

Tabla 1	Operacionalización de los variables factores laborales	37
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción laboral	37
Tabla 3	Validación de expertos	41
Tabla 4	Análisis de confiabilidad para la variable satisfacción del personal	42
Tabla 5	El factor situación laboral y la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016	44
Tabla 6	El factor jornada laboral y la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016	45
Tabla 7	El factor capacitación y la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016.	46
Tabla 8	Asociación Chi-cuadrado de Pearson entre la situación laboral y la satisfacción del personal	47
Tabla 9	Asociación Chi-cuadrado de Pearson entre la jornada laboral y la satisfacción del personal	48
Tabla 10	Asociación Chi-cuadrado de Pearson entre la capacitación y la satisfacción del personal	49
Tabla 11	Asociación Chi-cuadrado de Pearson entre la capacitación y la satisfacción del personal	50
Tabla 12	Asociación Chi-cuadrado de Pearson entre la capacitación y la satisfacción del personal	51

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. El factor situación laboral y la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016.	44
Figura 2. El factor 2 jornada laboral y la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016.	45
Figura 3. El factor capacitación y la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016.	46

Resumen

La investigación titulada: “Factores laborales y satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016” cuyo objetivo fue: determinar la influencia entre los factores laborales y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

Es de tipo básica y de naturaleza descriptiva, el diseño fue no experimental correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 93 trabajadores del servicio de laboratorio del Hospital Sergio Bernales, Comas. Se aplicó la técnica de la encuesta con cuestionario tipo escala de Likert para la variable factores laborales y satisfacción del personal

Finalmente, La situación laboral se relaciona significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas 2016, según la correlación de Chi-cuadrado de Pearson 53.948^a con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una asociación entre la situación laboral y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

Palabras claves: Factores, laboral, satisfacción, personal, hospital.

Abstract

The research entitled "Labor factors and satisfaction of the personal laboratory, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016" What determined the influence between labor factors and the and satisfaction of the personal laboratory, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

It is of basic type and descriptive nature; the design was non-experimental correlational. Cross - sectional. The sample consisted of 93 workers from the laboratory laboratory of the Sergio Bernales Hospital, Comas. The survey technique was applied with the Likert scale-type questionnaire for the variable labor factors and staff satisfaction.

Finally, the labor situation was significantly related to the satisfaction of laboratory personnel Hospital Sergio Bernales Comas 2016, according to Pearson's Chi-square correlation 53,948th with $p = 0.000$ ($p < .05$), with which the and the null hypothesis is rejected. Therefore, it is confirmed that there is an association between the labor situation and the satisfaction of the laboratory staff, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

Key words: Factors, labor, satisfaction, personnel, hospital.

I. Introducción

La modernización de los servicios de la salud en el Perú es una necesidad urgente, en las últimas décadas las instituciones del sector de salud, han introducido un concepto más dinámico de gerenciar los servicios de la salud, lo cual implica hacer uso racional y eficiente de los recursos disponibles, entre ellos el capital humano, factor trascendental para lograr la visión y misión de la institución, para lo cual el colaborador, requiere sentirse cómodo o satisfecho con la labor que realiza para así desempeñar su trabajo en forma eficiente.

La investigación titulada: Factores laborales y satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016, tuvo como objetivo general determinar la relación entre los factores laborales y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, para la cual se elaboraron encuestas aplicados al personal de laboratorio con la finalidad de determinar qué factores laborales son determinantes en la satisfacción en relación al trabajo que desempeñan.

La presente investigación estuvo dividida en cuatro capítulos desarrollados con sus respectivas características.

Como primer capítulo se tienen la introducción, donde se plasma los antecedentes internacionales y nacionales, marco teórico, justificación, descripción del problema de investigación, hipótesis y los objetivos generales y específicos. En el segundo capítulo se desarrolla el marco metodológico, dentro de ella se define conceptualmente y operacionalmente las variables de estudio, se explica el tipo y diseño de investigación, se define la población y se calcula el tamaño de muestra si amerita, en el caso de usar muestra se describe el diseño muestral, en este mismo capítulo se describe la técnica e instrumento de recolección de datos, finalmente se redacta el método de análisis de datos. En el capítulo 3 se presenta los resultados, se realiza el análisis descriptivo presentando tablas y gráficos con su respectiva interpretación y en el análisis inferencial con su prueba de hipótesis estadística a un nivel de significancia de 5%. En el capítulo 4, en este capítulo se discute los resultados obtenidos con los resultados obtenidos por otros investigadores que se encuentra en los antecedentes. En el capítulo 5 y 6 contiene

las conclusiones y recomendaciones y los capítulos 7 y 8 son referentes a la referencia bibliográfica y anexos.

1.1. Antecedentes

Se hizo la revisión de antecedentes internacionales y nacionales relacionados con el problema de investigación que a continuación detallamos:

1.1.1 Antecedentes internacionales

García (2016), En la investigación: satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: Caso Hidalgo, México. Su objetivo fue evaluar la percepción de la satisfacción laboral en dos instituciones de salud pública en el estado de Hidalgo. Estudio de tipo cuantitativo, de alcance descriptivo y correlacional, con una población de 208; una muestra de 49 para el hospital A, y 149 para el B. Se utilizó el instrumento de Peiró S20/23 para identificar los factores intrínsecos y extrínsecos con la satisfacción laboral. Resultados: Muestran que el nivel de satisfacción laboral en ambas instituciones, están algo satisfechos en relación a la intrínseca, pero en relación a la extrínseca se muestran indiferentes. Con relación al género 11.86 son varones y 88.14 mujeres, en relación a las edades de 30-39 es el 67.8%, de 20 a 29 es el 20.3%, de 40 a 49 el 10.2% y menos de 20 el 1.69%. En conclusión, al correlacionar la satisfacción laboral con los factores intrínsecos y los extrínsecos, en todos se identificó una correlación positiva.

Carrillo (2015) en su artículo "Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales", cuyo objetivo fue explorar y analizar el fenómeno de la satisfacción laboral en un hospital universitario de Murcia (España), tipo de estudio fue cuantitativo, descriptivo, retrospectivo y de corte transversal, el instrumento fue la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) adaptada para la investigación, la muestra estuvo constituida por 546 profesionales. Resultado: fue una satisfacción general media de 71,37%, siendo los componentes de mayor satisfacción las responsabilidades y tareas asignadas, con un 75,35%, mientras que los

componentes de menor satisfacción fueron las condiciones físicas, con un 63,9%, y las oportunidades, reconocimiento y remuneración, con un 65,3%, con lo que se concluyó que existen distintos niveles de satisfacción, con algunos más reducidos, por estar en contacto con los usuarios.

Cifuentes (2014) en su artículo científico: Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención. Su objetivo fue evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá, Colombia Método: Estudio descriptivo, de corte transversal, con una población de 105 profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención. El instrumento fue el cuestionario Font-Roja, en el complejo hospitalario de Aranaz y Mira. Resultados: Se obtuvo un 80% de participación. La satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.91 (de: 0.23). Las enfermeras presentaron mayor insatisfacción en relación con los hombres.

Iriarte (2012) en su tesis: Factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra. El objetivo del estudio fue identificar el nivel y los factores que influyen en la satisfacción de los enfermeros en el Complejo Hospitalario de Navarra. Método: estudio de tipo transversal y descriptivo. El instrumento cuestionario de McCloskey-Mueller. Se describió las dimensiones de la satisfacción, mediante tabla de frecuencias y descriptivos de todas las variables. Se llegó a la conclusión, que los factores estructurales, cómo el bloque o unidad en la que se trabaja puede influir o modular el grado de satisfacción.

Díaz (2011) en su tesis: Satisfacción laboral en los empleados de la unidad médica, instituto salvadoreño del seguro social san miguel. El objetivo del estudio fue Conocer el nivel de Satisfacción laboral de los empleados de la Unidad Médica del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, San Miguel en el periodo de junio - agosto del año 2011. La investigación fue de tipo Descriptiva y Transversal, con un universo de 465empleados del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, con una

muestra de 262 participantes. Para la obtención de la información se utilizó la técnica de la encuesta, empleando como instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos mostraron que Hombres y Mujeres se encontraban algo Satisfechos. Según la edad los empleados de, 50-59 y más de 60 años, tenían un grado de indiferencia de satisfacción, los de 20-29, 30-39 y 40-49 años estaban algo satisfechos. En relación al estado civil los solteros, casados y viudos se encontraban satisfechos, los divorciados y acompañados presentaban un grado de indiferencia. El grado de satisfacción por área, a excepción de laboratorio clínico, y emergencia, tenían un grado de indiferencia. Respecto a la satisfacción con los factores organizacionales, la mayoría de los cargos presentaba algo de Satisfacción a excepción de los Médicos Especialistas, Técnicos de Laboratorio, Archivistas, Enfermería y Auxiliar de tenían un grado de indiferencia. Según la variable se obtuvo puntuaciones que iban de 1.0 a 3.9 para insatisfechos, 4.0 a 4.9 indiferente y 5.0 a 7.0 para satisfechos.

Crenades (2011) en su artículo científico: Factores laborales estresantes en profesionales de enfermería que trabajan en unidades hospitalarias con pacientes ingresados por problemas médicos-quirúrgicos. Su objetivo fue realizar una revisión bibliográfica narrativa sobre factores laborales estresantes de enfermería en unidades médico quirúrgicas. Método: Estudio descriptivo. Se llegó a la conclusión que existen importantes limitaciones relacionadas con la producción científica en unidades médico-quirúrgicas y la encontrada se relaciona en general con aspectos psicológicos de los profesionales y unidades críticas o servicios especiales.

Cisneros (2011) en su tesis: Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario. Su objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo hospitalario. Método. Estudio descriptivo correlacional y transversal. La población fue de 55 elementos del personal de enfermería de un hospital de Durango. Resultados. Predominó el sexo femenino 78.2%, edad de 30-34 años, 69.1 % del personal es de base, 38.2% cuenta con una antigüedad en la institución de 1-6 años, 34.5% son licenciadas en enfermería. 51 % del personal se encuentra moderadamente satisfecho. Conclusiones. Se llegó a la conclusión que la

satisfacción es uno de los determinantes del comportamiento organizacional ya que se centra en el desempeño y el interés que muestra el personal al realizar su trabajo y esto hace que haya un mejor ambiente laboral.

Solano (2010) en su tesis: Satisfacción laboral en profesionales de enfermería, su objetivo fue describir el grado de satisfacción laboral de las enfermeras de clínicas. Método: Se trató de un estudio descriptivo multicéntrico cuya muestra la conformaron 218 enfermeras que laboran en el sector público y privado de las Clínicas y Hospitales de Bucaramanga y su área Metropolitana. Se aplicó el cuestionario de satisfacción laboral S10/12 de J. L Meliá y J.M. Peiro (1998) modificado para incluir algunos aspectos descriptivos y factores intrínsecos de la teoría de Herzberg. Los resultados del estudio en su mayoría demostraron que las personas están satisfechas, sin embargo, a pesar de esto llama la atención que un porcentaje tan alto desee trabajar fuera del país.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Román (2016) en su tesis: Satisfacción del tecnólogo médico de radiología en la Clínica Internacional - Sede San Borja en el año 2015. Su objetivo fue determinar el grado de satisfacción del Tecnólogo Médico de Radiología en la Clínica Internacional - Sede San Borja en el año 2015. El método fue de tipo cuantitativa, y de diseño no experimental, descriptivo, prospectivo y de corte transversal. El instrumento fue mediante el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de J.L. Meliá y J.M. Peiró. Resultados: 56,5% de personas estaba contratado a plazo fijo y un 32,6% se encontraba laborando menos de 1 año. El 87% de los participantes manifestaron estar satisfechos laboralmente. Un 89,1% mostró satisfacción con la dimensión del ambiente físico, mientras que sólo un 60,9% mostraron satisfacción con la dimensión de la participación, y un 67,3% mostraron satisfacción con la dimensión de las prestaciones recibidas. Conclusión: La satisfacción fue alta, pero en el análisis, se definió que la satisfacción con la participación y la satisfacción con las prestaciones recibidas en la institución deben mejorar.

Torres (2015) en su tesis: Relación entre satisfacción laboral y amabilidad rasgo del colaborador Interno en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins Lima –

Perú. Su objetivo fue establecer la relación entre satisfacción laboral y amabilidad rasgo del colaborador interno en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima - Perú. Método: Estudio correlacional. Resultados: Se identificó una percepción negativa del asegurado a la calidad de servicio que recibe del colaborador interno. Conclusión: fue que existe relación positiva ($r=0.444$) entre las dos variables; específicamente hay una relación más alta ($r=0.360$) entre el factor Reconocimiento Personal y Social con la faceta Confianza del rasgo amabilidad.

Baldeón (2015) en su artículo científico: Factores asociados a la satisfacción del personal de salud del Hospital IV Ramiro Priale, Huancayo, Perú. Su objetivo fue si existe asociación de la satisfacción del trabajador con los factores laborales de remuneración, capacitación, discriminación, motivación, relaciones entre trabajadores, trabajo en equipo, exceso de trabajo, estrés y otros, en el personal de salud del Hospital IV ESSALUD Huancayo. Método: Estudio observacional, analítico, comparativo, de dos poblaciones casos y controles; los resultados del test de chi cuadrado 10.74, 44.35, 77.14 y 12.93 respectivamente y los resultados de sus O.R. correspondientemente 2,011 – 2,461 - 2,496 - 2,278. Conclusión: Los factores asociados a la satisfacción del trabajador en el Hospital IV Huancayo ESSALUD, son la falta de capacitación, la remuneración, el exceso de trabajo y la falta de trabajo en equipo.

Zelada (2015) en su tesis: Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud Conde de la Vega Baja 2014, Su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014 Método. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 28. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario y una escala de Lickert modificada de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002, aplicado previo consentimiento informado. Resultados. 100% (28), 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) alto. Se llegó a la conclusión que el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño laboral.

Kcomt (2013) en su tesis de especialidad: Relación entre la satisfacción del usuario interno y externo del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales de Collique - 2012, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del usuario interno y externo del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales de Collique de Lima, el tipo de estudio fue cuantitativo, descriptivo, y de corte transversal. El instrumento la encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos (2002), del Ministerio de Salud, la muestra fue de 64 trabajadores del Servicio de Emergencia, durante el último trimestre del año 2012, Resultados: Un 46,9% estaban satisfechos y un 3,1% muy satisfechos, siendo los aspectos de mayor satisfacción las condiciones físicas del medio laboral (56,3% muy satisfechos y 34,3% satisfechos) y el trabajo de los jefes (34,4% muy satisfechos y 39,6% satisfechos) mientras que los aspectos de mayor insatisfacción fueron remuneraciones, incentivos y oportunidades (sólo 6,7% muy satisfechos y 22,6% satisfechos), conclusión fue que los trabajadores presentan una alta satisfacción, pero que debería mejorar las oportunidades de capacitación así como los sueldos de los trabajadores.

Flores (2012) en su tesis: Satisfacción laboral del personal de la Clínica de Estomatología. Su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral por facetas (motivación, satisfacción por la remuneración, satisfacción por la institución, stress laboral, trabajo en equipo, reunión, comunicación, normas operativas, reto del trabajo y ambiente físico) y el nivel de la satisfacción laboral. Concluyó que la satisfacción laboral fue 24.2%, y pertenece a un nivel "alto".

Bobbio y Ramos (2010) en su artículo: Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. Su objetivo fue determinar la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM). Método Estudio transversal. La muestra fue obtenida mediante muestreo aleatorio simple y estuvo constituida por personal asistencial médico y no médico. Conclusiones: Existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico del HNDM el cual se encuentra por debajo de lo

reportado por la literatura internacional. Los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

Factores laborales asociados a la satisfacción laboral

Definiciones

Cortés (2007, p.36) definió que los factores son condicionantes que traen consecuencias en todo tipo de trabajo u oficio”.

Los factores laborales son elementos y /o características que tienen influencia positiva o negativa en el trabajo.

Iriarte (2012, p.22), refirió que los factores laborales que influyen en la satisfacción laboral son:

Datos sociodemográficos

Edad: Es el número de años de una persona. (Real Academia Española, 2015)

Carrillo (2013, p. 1315) Es un factor que influye de manera muy cambiante, debido a que no hay concordancia donde pueden darse situaciones en que no existe relación alguna entre la satisfacción laboral y la edad, o que incluso a mayor edad menor es la satisfacción.

Sexo: Hombre o mujer.

Situación laboral: Si el personal de laboratorio es nombrado o contratado.

Robbins (2013) El hecho de presentar un puesto laboral con contrato fijo traería estabilidad laboral y por ende mayor satisfacción por parte del personal, sin embargo, se han hallado relaciones negativas, o pérdida de la motivación para realizar un trabajo de calidad por la sensación de estabilidad.

Jornada laboral: horas de trabajo del personal de laboratorio.

Capacitación: El personal de laboratorio califica a las capacitaciones realizadas en el hospital.

Remuneración: Dinero que percibe el personal de laboratorio por su trabajo. El salario tiene una relación positiva pero relativamente débil en lo que se refiere a la satisfacción. (Real Academia española, 2015).

Según la teoría microeconómica convencional, se muestra que los niveles más altos de salario están asociados con niveles altos de satisfacción laboral una productividad más elevada y si éstos son retribuidos de acuerdo con sus productividades marginales, entonces ambas variables se determinarían simultáneamente (Borra y Gómez, 2012).

Experiencia laboral: Meses y/o años de la labor que realiza el personal de laboratorio. La experiencia es considerada entonces como un elemento muy importante en lo que se refiere a la preparación profesional y en un mejor desempeño laboral.

Satisfacción laboral

Definiciones de satisfacción laboral

Morillo (2006, p.43) definió como:” la perspectiva favorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo”.

“La satisfacción laboral es entendida como los sentimientos que las personas tienen sobre sí mismas en relación a su trabajo”. (Warr, 2003, citado por Laca, Mejía y Gondra, 2006, p. 88).

Palma (2005, p.13), definió a la satisfacción laboral como: “la actitud del trabajador hacia su propio desempeño laboral.”

La satisfacción laboral es la actitud positiva que tienen los trabajadores sobre el trabajo que realizan.

Locke (1976), definió a la satisfacción laboral como el “estado emocional placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto”. Esta definición indica que la satisfacción es un concepto

global, que abarca aspectos específicos como solidaridad, trabajo en equipo, incentivos, oportunidades y condiciones ambientales.

Robbins (1998, p. 83), Refiere que la satisfacción laboral es la actitud general de un individuo hacia su empleo. Es el sentimiento positivo que resulta de la evaluación de las características del que se desempeña.

La satisfacción laboral es la sensación que experimenta el individuo hacia su trabajo, donde se involucra conocimiento, habilidad, valores y emociones, siendo un plus adicional el reconocimiento que le brinde la institución.

Enfoques de satisfacción laboral

La satisfacción laboral es influenciada por diversos factores, cuya presencia o ausencia pueden aumentar o disminuir el nivel existente.

Los enfoques de la satisfacción laboral son:

a. Satisfacción de las necesidades de Maslow

Basada en la teoría de la autorrealización Maslow (1984, p. 126), a través de: “un enfoque humanista el ser humano experimenta la realización personal cuando haya satisfecho sus necesidades y estas pueden ser: (a) fisiológicas, (b) seguridad, (c) sociales, (d) estima, (e) autorrealización.”

b. Teoría de los factores de Herzberg

(Herzberg, 1959, citado por Manso, 2002), refirieron que los factores son:

Factores intrínsecos o motivadores: Se refiere a las experiencias como el nivel de satisfacción del individuo frente a su desempeño.

Factores extrínsecos o higiénicos: Insatisfacción o no insatisfacción del trabajador frente a la labor que realiza. (p. 67).

c. Teoría de las necesidades de McClelland

Según McClelland (1966, p. 122), refirió que existen:

Necesidad de logro: Es el esfuerzo y responsabilidad frente a un trabajo.

Necesidad de poder: Es la necesidad de sobresalir frente a determinadas circunstancias.

Necesidad de afiliación: Son las relaciones interpersonales entre trabajadores.

Teoría de la Equidad de Brooks (1995)

Según García (2010, p. 5), refirió que:

Enfoque de la equidad:

- De acuerdo con esta teoría, la satisfacción al trabajo se produce cuando una determinada parte siente que el nivel de los resultados obtenidos en un proceso está en alguna medida equilibrado con su entrada a ese proceso tales como el costo, el tiempo y el esfuerzo.

Teoría de las expectativas de Liljander y Strandvik (1995)

- Enfoque de las expectativas: Considera que la satisfacción laboral es el producto de las diferencias percibidas por el personal entre lo que él considera entregarle a su actividad laboral y los beneficios que realmente obtiene por su labor.

Causas de la satisfacción laboral

Robbins y Coulter (2005), señalaron que:

La satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o, todo lo contrario.

La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros) Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo. Por otra parte, unos buscan en el trabajo reconocimiento; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo una mayor satisfacción y significado posible. (p. 76).

Consecuencias de la satisfacción laboral

Robbins (2004) refirió que:

Los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral se abordan desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias individuales que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados, dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales.

a. Años de carrera profesional. A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años, esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.

b. Expectativas laborales. Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Al buscar empleo, las expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de los colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. (p. 42).

Condiciones de la satisfacción laboral

Las condiciones de la satisfacción laboral que podemos mencionar son:

a. Condiciones de trabajo: Según la OIT (2007) son el "conjunto de circunstancias y/o características materiales, físicas, económicas, sociales, políticas, psicológicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan las actividades y relaciones laborales" (p. 16).

Para los autores. Blanch, Sahagún, Cervantes (2010), las condiciones de trabajo se refieren:

A las características que involucran su realización e integran los diversos aspectos como: Ingreso (forma de pago), Tiempo (tipo de jornada,

horario de trabajo, descansos) prestaciones (vacaciones, aguinaldo, utilidades, transporte, servicios médicos, uniforme), capacitación (para desempeñar el puesto, situaciones de riesgo y otras áreas de oportunidad), oportunidad de desarrollo (de ascenso o para continuar los estudios), seguridad y limpieza (equipamiento requerido, limpieza y ordenamiento del área de trabajo, bienestar (instalaciones sanitarias, suministro de agua potable, lugar de descanso y comedor), incentivos (en efectivo o motivacionales), carga de trabajo.(p. 175)

b. Condición física

Según los autores Gonzáles, Pineda, Moctezuma, Acevedo (2010, p. 123) “el ambiente físico o natural puede repercutir positivamente o negativamente en la salud. Lo constituye la iluminación, ruido, temperatura, recursos físicos y materiales”.

c. Condición psicológica:

Para los autores Hernández, Cerezo, López (2007, p. 164), “se originan por diferentes aspectos, se producen tienen una incidencia en la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. Afecta, la salud de los trabajadores y al desempeño del trabajo”.

d. Condición social:

García (2007), refirió:

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida. (p. 64).

e. Condiciones de satisfacción laboral del personal de laboratorio

Las condiciones de satisfacción laboral son:

Satisfacción en el trabajo, interés intrínseco del trabajo, las oportunidades de aprendizaje, la cantidad de trabajo, posibilidades de éxito profesional.

Satisfacción con el salario, conformidad con el sueldo recibido.

Satisfacción con las promociones, oportunidad de formación.

Satisfacción con el reconocimiento que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas.

Satisfacción con los beneficios tales como, seguro médico, vacaciones.

Satisfacción con las condiciones de trabajo, como el horario, los descansos, distribución de las tareas. (García 2007, p. 67)

Dimensiones de la satisfacción laboral

Palma (2005) refirió:

Significación de tareas: Es la disposición del trabajador frente al trabajo por parte de los colaboradores en función a la disponibilidad de normativas que regulan la actividad laboral dentro de una organización.

Condiciones de trabajo: Es la evaluación de las labores dentro de la organización, también en función a la existencia de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral dentro de la misma.

Reconocimiento personal y/o social: Es la tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, en referencia a los logros dentro de su labor o por el impacto de éstos en los resultados indirectos.

Beneficios económicos: Es la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos y/o incentivos económicos y/o beneficios sociales, como producto del esfuerzo en la labor asignada. (p. 13)

Efectos de la satisfacción laboral

Robbins (2004) señaló que el interés de los administradores tiende a centrarse en su efecto en el desempeño del empleado y evaluar la satisfacción sobre:

a. Satisfacción y productividad. La relación satisfacción-productividad puede resumirse en la afirmación de que un trabajador feliz es un trabajador productivo. Investigaciones indican que sí hay una relación positiva entre la satisfacción y la productividad. Las organizaciones con empleados más satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con empleados menos satisfechos, los estudios se han enfocado en los individuos más que en las organizaciones, y que las medidas de nivel individual de la productividad no toman en consideración todas las interacciones y complejidades del proceso de trabajo.

b. Satisfacción y ausentismo. Las enfermedades son la principal causa del ausentismo en la organización es una relación negativa constante entre satisfacción y ausentismo, significa que los trabajadores insatisfechos tienen más probabilidades de faltar al trabajo, esto puede afectar a los trabajadores que están satisfechos a que tomen la misma pauta para poder gozar ellos también de los permisos que no implican castigo.

c. Satisfacción rotación. La satisfacción tiene una relación negativa con la rotación, es una correlación más intensa que la detectada con el ausentismo. Los factores como las condiciones del mercado de trabajo, las expectativas sobre oportunidades alternas de trabajo y la pertenencia en la organización, son restricciones importantes para decidir realmente dejar el trabajo actual. (p. 47)

Actitudes relacionadas a la satisfacción laboral

Según Davis y Newstrom (2003), definen que “es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.” (p. 57).

La satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes en los empleados: **a. Dedicación al trabajo.** Es el grado en que los empleados

se sumergen en su trabajo, al invertir tiempo y energía en él, y lo consideran parte central de su vida. Contar con un trabajo que tiene un sentido y llevarlo a cabo satisfactoriamente son aspectos importantes de la imagen de sí mismos, lo cual ayuda a explicar el efecto reumático que la pérdida del trabajo tiene en las necesidades de autoestima. Los empleados dedicados a su trabajo creen en la ética laboral, tienen necesidades de crecimiento altas y disfrutan de la participación en la toma de decisiones. En consecuencia, pocas veces llegan tarde o faltan, están dispuestos a trabajar largas jornadas e intentan lograr un rendimiento alto.

b. Compromiso organizacional. Llamado también lealtad de los empleados. Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro. Es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo y su intención de continuar en ella.

c. Estado de ánimo en el trabajo. Los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minutos, estas actitudes se llaman estados de ánimo en el trabajo. Se pueden describir en un intervalo que va de negativas a positivas y de débiles a fuertes e intensas, los empleados tienen un estado de ánimo muy positivo hacia su trabajo, es frecuente que muestre energía, actividad y entusiasmo. Esto demuestra que de manera predecible produce mejor atención en el servicio de clientes, menor ausentismo, mayor creatividad y cooperación interpersonal. (p. 58)

1.3. Justificación

Justificación teórica

El presente estudio brindará información teórica sobre los factores laborales y la satisfacción laboral, reforzando el conocimiento, con el propósito de proporcionar información actualizada, así como también se tomó como referencia la teoría

bifactorial propuesta por Herzbert (1966) sobre los factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Justificación práctica

La presente investigación permite que a partir de los resultados obtenidos se planificarán estrategias orientadas a mejorar aquellos factores del personal que limitan su satisfacción, a fin de que se preserve el capital humano, para lograr que se sientan satisfechos con la labor que realizan y se sientan integrados con el servicio de laboratorio del Hospital Sergio Bernales.

Justificación metodológica

La presente investigación proporciona una validez y confiabilidad del instrumento utilizado, los que fueron validados por expertos y de acuerdo a su juicio están aptos para su empleo en la muestra requerida, además pueden ser utilizados por otros investigadores relacionados al área de salud y/o afines.

1.4. Problema

A nivel internacional, en América Latina, la satisfacción es un factor importante en todos los empleados de las empresas de salud, por ello es necesario que los sistemas de salud optimicen los recursos de los empleados para que estén satisfechos con la labor que realiza y brindar un servicio de calidad a los usuarios que atienden.

Según Caminal (2001), “la satisfacción del personal es un indicador para evaluar los servicios que brindan los nosocomios, pues nos proporciona información sobre la satisfacción percibida y sus resultados.” (p. 26).

A nivel nacional, MINSA (2015, p. 3) en su encuesta de salud señaló que:” al medir la satisfacción se comprueba la calidad de la organización”.

A su vez MINSA (2015, p. 4) refirió que” el personal de salud siente mayor satisfacción con su trabajo cuando ofrece una atención de calidad”.

De acuerdo a lo descrito podemos decir que los trabajadores satisfechos proporcionan mejores resultados que los trabajadores insatisfechos.

Chiavenato (2005) “las personas satisfechas con su trabajo son más productivas que las insatisfechas.” (p. 17).

A nivel local, en Hospital Sergio Bernales de Comas, se evidenció que el personal de laboratorio se encuentra insatisfecho porque no se respetan las asignaciones de tareas, se sobrecarga el trabajo al personal de mayor experiencia sin que exista sentido de equidad, las condiciones de trabajo son críticas no se cuentan con los recursos de laboratorio necesario para optimizar su trabajo, no existe un reconocimiento de las autoridades mediante resoluciones de felicitación ni tampoco verbal. La retribución salarial es paupérrima por ser una institución estatal, ni hay beneficios económicos y no existe una buena comunicación interna.

Por los motivos expuestos es importante determinar qué factores laborales se relacionan con la satisfacción del personal de laboratorio del Hospital Sergio Bernales.

Problemas

Problema general

¿En qué medida los factores laborales se asocian con la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016?

Problemas específicos:

Problema específico 1

¿En qué medida la situación laboral se asocia con la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016?

Problema específico 2

¿En qué medida la jornada laboral se asocia con la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016?

Problema específico 3

¿En qué medida la capacitación se asocia con la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016?

Problema específico 4

¿En qué medida la remuneración se asocia con la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016?

Problema específico 5

¿En qué medida la experiencia laboral se asocia con la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016?

1.5. Hipótesis**Hipótesis general**

Los factores laborales se asocian significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016

Hipótesis específicas**Hipótesis específica 1**

La situación laboral se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016

Hipótesis específica 2

La jornada laboral se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016

Hipótesis específica 3

La capacitación se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016

Hipótesis específica 4

La remuneración se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016

Hipótesis específica 5

La experiencia laboral se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

1.6. Objetivos**Objetivo general**

Determinar la asociación entre los factores laborales y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

Objetivos específicos**Objetivo específico 1**

Determinar la asociación entre la situación laboral y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

Objetivo específico 2

Determinar la asociación entre la jornada laboral y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

Objetivo específico 3

Determinar la asociación entre la capacitación y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

Objetivo específico 4

Determinar la asociación entre la remuneración y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

Objetivo específico 5

Determinar la asociación entre la experiencia laboral y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

II. Marco metodológico

2.1 Variables

Factores asociados a la satisfacción laboral

Definición

Cortés (2007) definió “los factores laborales como las condiciones que existen en el trabajo, que de no ser eliminados tendrán como consecuencia accidentes laborales y enfermedades profesionales. Se relacionan siempre con una probabilidad y unas consecuencias”. (p. 36).

Un empleado insatisfecho tiende a sufrir problemas de salud como: estrés, accidentes cerebro vasculares, entre otros. Estos problemas provocarán ausentismo, baja producción y pésima atención del usuario, lo que afecta a la institución.

Palma (2005), define la satisfacción laboral como “la actitud del trabajador hacia su propio trabajo en función de aspectos vinculados con posibilidades de reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos que reciben, significación, tarea y condición de trabajo que faciliten su desempeño laboral”. (p. 13).

Definición operacional

Para los factores laborales se consideró las características sociodemográficas como edad, sexo, situación laboral, jornada laboral, capacitación, remuneración y experiencia laboral y para la satisfacción del personal se utilizó como instrumento el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC”, elaborado por Palma (2005), que forma parte de la teoría elegida para la investigación y describe el cuestionario, mencionando inicialmente su estructura y luego sus características psicométricas, El cuestionario utiliza la escala de Likert y tiene 27 preguntas o ítems (positivos y negativos) agrupados en los factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos.

2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de los variables factores laborales

Variables	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y/o rangos
Situación laboral	% de trabajadores nombrado y contratados	p,3	Nombrado Contratado	
Jornada laboral	% de trabajadores que trabajan a tiempo completo y /o parcial	p,4	Completo Parcial SI NO	
Capacitación	% de trabajadores que se capacitan en el último trimestre	p,5	SI NO	Desfavorable Favorable Muy favorable
Remuneración	% de trabajadores que perciben su ingreso mensual	p,6		
Experiencia laboral	% de trabajadores años y/o meses de experiencia laboral	p,7	Meses Años	

Fuente: Iriarte (2012)

Tabla 2

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y/o rangos
Significación de tareas	Motivación intrínseco	3,4,7,18,21,22,25 y 26	Total acuerdo TA De acuerdo	Muy satisfecho (65-408) Satisfecho (28-64)
Condiciones de trabajo	Higiénico extrínseco	1,8,12,14,15,17,20,23, y 27	Indeciso I En desacuerdo	Insatisfecho (0-27)
Reconocimiento personal y/o social	Motivacional intrínseco	6,11,13,19 y 24	Total desacuerdo D	
Beneficios económicos	Higiénico extrínseco	2,5,9,10 y 16	desacuerdo TD	

Fuente: Palma (2005) Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

2.3 Metodología

El enfoque que se utilizó fue el cuantitativo, según Sánchez y Reyes (2006), porque “supone procedimientos estadísticos de procesamiento de datos. Hace uso de la estadística descriptiva y/o inferencial.” (p. 43)

2.4 Tipo de estudio

Es una investigación sustantiva, para Sánchez y Reyes (2006),” trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos orientados a describir, explicar, predecir o retro decir la realidad.” (p. 38)

Es también explicativa, según los autores Sánchez y Reyes (2006), “está orientada al descubrimiento de los factores causales que han podido incidir o afectar la ocurrencia de un fenómeno”. (p. 39)

2.5 Diseño de la investigación

La investigación presenta un diseño correlacional, según los autores Sánchez y Reyes (2006),” está orientada a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados”. (p. 104)

2.6 Población, muestra y muestreo

Población

La población en esta investigación es de 93 trabajadores del servicio de laboratorio del Hospital Sergio Bernales, Comas.

Según Vara (2015), población es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, documentos, data, eventos, empresas, situaciones, etc.) a investigar. (p. 261)

Muestra

El tamaño de la muestra estuvo formado por 93 trabajadores del servicio de laboratorio del Hospital Sergio Bernales, Comas.

Vara (2015), muestra es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método racional. (p. 261)

Muestreo

Se trabajó con una muestra no probabilística y el tipo de muestreo utilizado fue el censal es decir con toda la población de estudio.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se utilizó la técnica de la encuesta, que consiste en responder las preguntas para obtener datos fiables y válidos. (Vara 2012, p. 299).

Instrumentos

Los instrumentos empleados fueron los cuestionarios que corresponde a la técnica de la encuesta.

Instrumento de factores laborales asociados a la satisfacción laboral

El instrumento que se utilizó para medir los factores laborales fue el cuestionario de Iriarte (2012), que midió los factores demográficos como la edad, sexo, situación laboral, jornada laboral, capacitación, remuneración y experiencia laboral.

Ficha técnica

Denominación	:	Factores laborales
Autor	:	Iriarte (2012)
Objetivo	:	Medir la percepción de los factores laborales del personal de Laboratorio.
Administración:		Grupal
Tiempo	:	40 minutos

Nivel de medición: Escala politómica

Descripción de la prueba: Consta de 5 ítems de opción múltiple.

Instrumento de satisfacción del personal

El instrumento que se utilizó para medir la satisfacción del personal fue el cuestionario de Palma (2005). La escala empleada fue la de satisfacción laboral (SL-SPC), cuenta con 27 ítems en base a cuatro dimensiones: Significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos. Este cuestionario fue trabajado bajo la escala de mediación de cinco categorías, las cuales fueron: Total de acuerdo TA, De acuerdo (A), Indeciso (I), En desacuerdo (D) Total desacuerdo (TD)

Ficha técnica

Denominación : Satisfacción personal

Autor : Palma (2005)

Objetivo : Medir la percepción de la satisfacción del personal de Laboratorio.

Administración: Grupal

Tiempo : 40 minutos

Nivel de medición: Escala politómica

Descripción de la prueba: Consta de 27 ítems y 4 dimensiones con alternativas de respuesta de opción múltiple.

Niveles y/o rangos: Muy satisfecho (65-408)

Satisfecho (28-64)

Insatisfecho (0-27)

2.8 Validez y confiabilidad

Validez

Según Vara (2015). La validez es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende calcular. (p. 303)

Para la validez de contenido se utilizó el criterio de juicio de experto. Los ítems del instrumento se validaron en base a los siguientes criterios:

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Suficiencia: se dice así cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Tabla 3

Validación de expertos

Instrumento	Experto 1	Experto 2	Experto 3
Cuestionario para medir la percepción sobre la satisfacción del personal de laboratorio	Aplicable	Aplicable	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Se observó en la tabla 3 que los jueces dictaminaron la aplicabilidad de los cuestionarios sobre las factoras laborales asociados a la satisfacción del personal de laboratorio.

Confiabilidad

Según Vara (2015), es el grado en que la aplicación repetida de un instrumento al mismo sujeto, objeto u situación produce iguales resultados. (p. 303)

Se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del cuestionario sobre factores laborales asociados a la satisfacción del personal, para esto se aplicó una prueba piloto a 27 trabajadores de laboratorio del Hospital Sergio Bernales del distrito de Comas.

Tabla 4

Análisis de confiabilidad para la variable satisfacción del personal

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.804	27

Nota: Prueba piloto

La tabla 4 muestra la confiabilidad del instrumento que evalúa la satisfacción del personal obtuvo un coeficiente de, 0.804 indicando una fuerte confiabilidad del instrumento.

2.9 Método de análisis de datos

El análisis de los datos se realizó con el software estadístico SPSS versión 21.0, los datos fueron tabulados para cada variable con sus respectivas dimensiones. Para determinar la correlación entre variables se utilizó el Chi-cuadrado de Pearson, razón de verosimilitudes y asociación lineal por lineal.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo

Tabla 5

El factor situación laboral y la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016

			Satisfacción laboral			Total
			Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Factor 1 Situación laboral	Desfavorable	Recuento	4	0	0	4
		% del total	4,3%	0,0%	0,0%	4,3%
	Favorable	Recuento	6	15	6	27
		% del total	6,5%	16,1%	6,5%	29,0%
	Muy favorable	Recuento	1	14	47	62
		% del total	1,1%	15,1%	50,5%	66,7%
Total	Recuento	11	29	53	93	
	% del total	11,8%	31,2%	57,0%	100,0%	

Fuente: Cuestionario del factor 1 situación laboral y la satisfacción del personal.

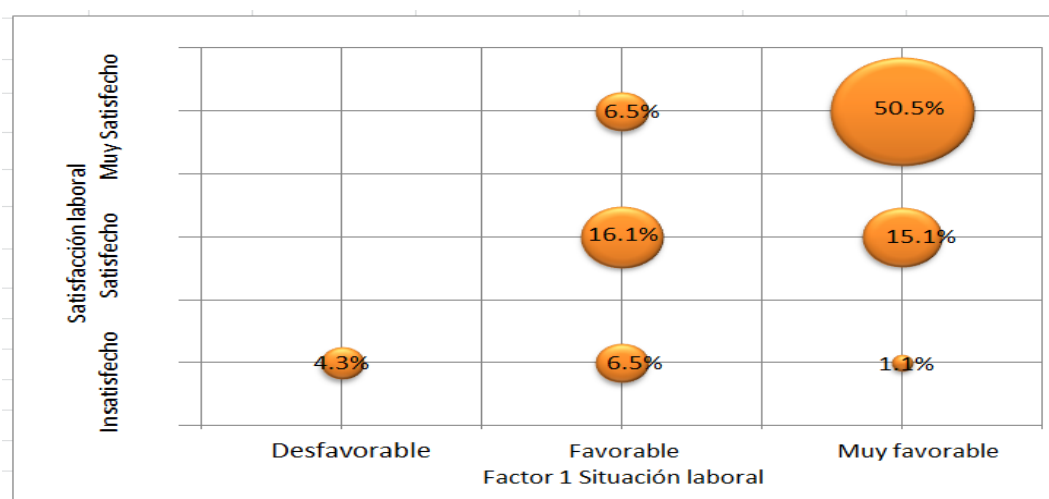


Figura 1. El factor situación laboral y la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016.

Interpretación.

Como se observa en la tabla y figura; el factor 1 situación laboral en un nivel desfavorable, el 4.3% del personal percibe un nivel de insatisfacción laboral, por otro lado, el factor 1 situación laboral en un nivel favorable, el 16.1% del personal percibe un nivel de satisfacción laboral. Asimismo, el factor 1 situación laboral en un nivel muy favorable, el 50.5% del personal percibe un nivel muy satisfecho del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016.

Tabla 6

El factor jornada laboral y la satisfacción del personal de laboratorio Hospital

Sergio Bernales Comas, 2016

			Satisfacción laboral			Total
			Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Factor 2	Desfavorable	Recuento	4	2	0	6
		% del total	4,3%	2,2%	0,0%	6,5%
Jornada	Favorable	Recuento	5	10	3	18
		% del total	5,4%	10,8%	3,2%	19,4%
laboral	Muy favorable	Recuento	2	17	50	69
		% del total	2,2%	18,3%	53,8%	74,2%
Total		Recuento	11	29	53	93
		% del total	11,8%	31,2%	57,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario del factor 2 jornada laboral y la satisfacción del personal

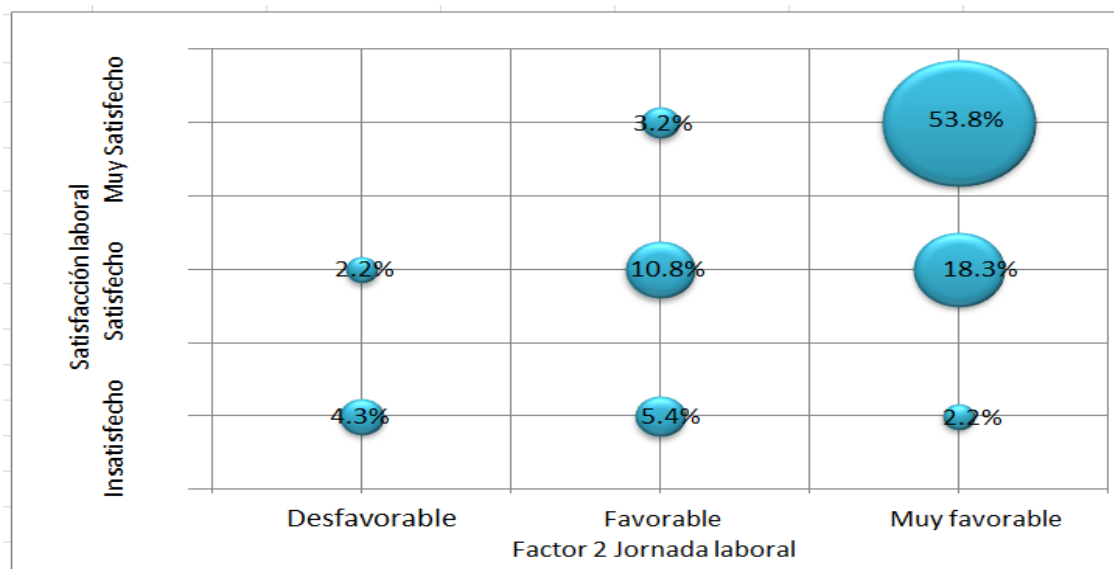


Figura 2. El factor 2 jornada laboral y la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016.

Interpretación

Como se observa en la tabla y figura; el factor 2 Jornada laboral en un nivel desfavorable, el 4.3% del personal percibe un nivel de insatisfacción laboral, por otro lado, el factor 2 Jornada laboral en un nivel favorable, el 10.8% del personal percibe un nivel de satisfacción laboral. Asimismo, el factor 2 Jornada laboral en un nivel muy favorable, el 53.8% del personal percibe un nivel muy satisfecho del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016.

Tabla 7

El factor capacitación y la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016.

			Satisfacción laboral			Total
			Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Factor 3 Capacitación	Desfavorable	Recuento	6	0	0	6
		% del total	6,5%	0,0%	0,0%	6,5%
	Favorable	Recuento	3	15	4	22
		% del total	3,2%	16,1%	4,3%	23,7%
	Muy favorable	Recuento	2	14	49	65
		% del total	2,2%	15,1%	52,7%	69,9%
Total	Recuento	11	29	53	93	
	% del total	11,8%	31,2%	57,0%	100,0%	

Fuente: Cuestionario del factor capacitación y la satisfacción del personal.

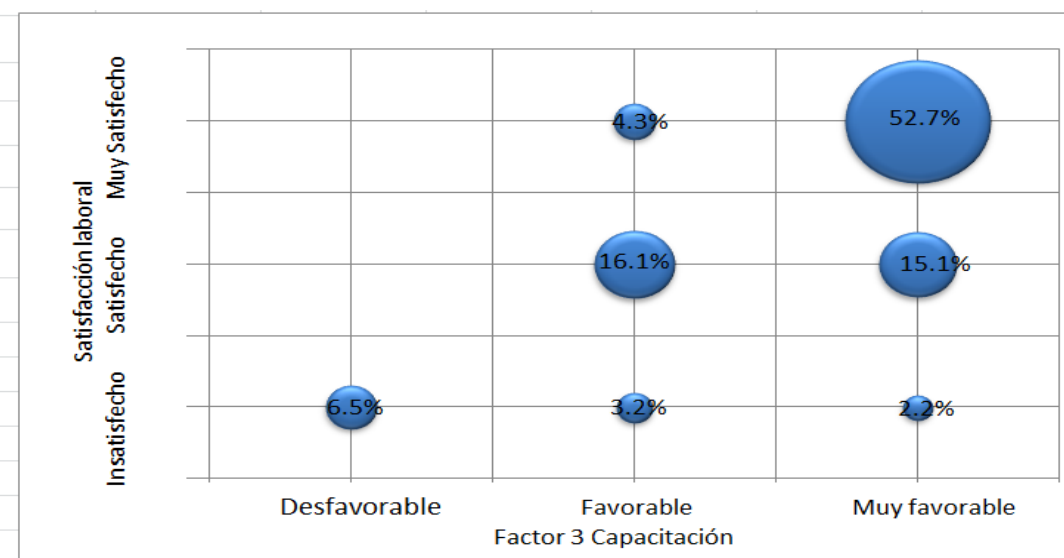


Figura 3. El factor capacitación y la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016.

Interpretación

Como se observa en la tabla y figura; el factor 3 capacitación en un nivel desfavorable, el 6.5% del personal percibe un nivel de insatisfacción laboral, por otro lado, el factor 3 capacitación en un nivel favorable, el 16.1% del personal percibe un nivel de satisfacción laboral. Asimismo, el factor 3 capacitación en un nivel muy favorable, el 52.7% del personal percibe un nivel muy satisfecho del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016.

3.2. Análisis inferencial

3.2.1 Prueba de hipótesis específica 1:

H₀: La situación laboral no se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016

H₁: La situación laboral se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016

Tabla 8

Asociación Chi-cuadrado de Pearson entre la situación laboral y la satisfacción del personal

	Pruebas de chi-cuadrado		
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	53,948 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	44,467	4	,000
Asociación lineal por lineal	38,818	1	,000
N de casos válidos	93		

a. 4 casillas (44,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,47.

En la tabla 9, se observó un coeficiente según la correlación de Chi-cuadrado de Pearson 53,948^a con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una asociación entre la situación laboral y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

3.2.3 Prueba de hipótesis específica 2:

H₀: La jornada laboral no se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016

H₁: La jornada laboral se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016

Tabla 09

Asociación Chi-cuadrado de Pearson entre la jornada laboral y la satisfacción del personal

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39,618a	4	,000
Razón de verosimilitudes	37,199	4	,000
Asociación lineal por lineal	35,049	1	,000
N de casos válidos	93		

a. 4 casillas (44,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,71.

En la tabla 10, se observó un coeficiente según la correlación de Chi-cuadrado de Pearson 39,618 a con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una asociación entre la jornada laboral y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

3.2.4 Prueba de hipótesis específica 3:

H₀: La capacitación no se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016.

H₁: La capacitación se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016.

Tabla 10

Asociación Chi-cuadrado de Pearson entre la capacitación y la satisfacción del personal

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	70,267 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	52,468	4	,000
Asociación lineal por lineal	42,270	1	,000
N de casos válidos	93		

a. 4 casillas (44,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,71.

En la tabla 10, se observó un coeficiente según la correlación de Chi-cuadrado de Pearson 70,267 a con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una asociación entre la capacitación y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

3.2.5 Prueba de hipótesis específica 4:

H₀: La remuneración no se relaciona significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016

H₁: La remuneración se relaciona significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016

Tabla 11

Asociación Chi-cuadrado de Pearson entre la capacitación y la satisfacción del personal

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	50,569	4	,000
Razón de verosimilitudes	52,468	4	,000
Asociación lineal por lineal	42,270	1	,000
N de casos válidos	93		

En la tabla 11, se observó un valor del estadístico de Chi-cuadrado de Pearson 50,569 a con un $p=0.000$ ($p < 0.01$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una asociación significativa entre la remuneración y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

3.2.6 Prueba de hipótesis específica 5:

H₀: La experiencia laboral no se relaciona significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016

H₁: La experiencia laboral están relacionadas con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016

Tabla 12

Asociación Chi-cuadrado de Pearson entre la capacitación y la satisfacción del personal

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	45,342	4	,000
Razón de verosimilitudes	42,668	4	,000
Asociación lineal por lineal	32,670	1	,000
N de casos válidos	93		

En la tabla 12, se observó un valor del estadístico de Chi-cuadrado de Pearson 45,342 a con un $p=0.000$ ($p < 0.01$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una asociación significativa entre la experiencia laboral y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

IV. Discusión

4.1. Discusión

En el trabajo de investigación titulada: “Factores laborales y satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales Comas 2016, los resultados encontrados guardan una relación directa según el procesamiento de la información recabada mediante los instrumentos utilizados.

En cuanto a la Hipótesis específica 1, La situación laboral se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016, según la correlación de Chi-cuadrado de Pearson 53, 948^a con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una asociación entre la situación laboral y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016, nuestros resultados son avalados por Iriarte (2012) que concluye que los factores estructurales, cómo el bloque o unidad en la que se trabaja puede influir o modular el grado de satisfacción. Así mismo Díaz (2011) concluye que los empleados están satisfechos en relación a los factores organizacionales. Así Román (2016) concluye que el 87% están satisfechos laboralmente en relación al ambiente físico, participación 60.9% y un 67.3 con la remuneración. Por otro lado, Baldeón (2015), Concluye que los factores asociados a la satisfacción del trabajador en el Hospital IV Huancayo ESSALUD, son la falta de capacitación, la remuneración, el exceso de trabajo y la falta de trabajo en equipo, siendo sus O.R. respectivamente 2,011 – 2,461 - 2,496 - 2,278. Las variables que presentan la mayor fuerza de asociación es la remuneración menor ubicada en el rango de 1500 a 3000 soles y el exceso de trabajo, que presentan un OR de 2,461 y 2,496 a un nivel de confianza del 95%, respectivamente.

En cuanto a la Hipótesis específica 2, La jornada laboral se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas 2016, según la correlación de Chi-cuadrado de Pearson 39, 618^a con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una asociación entre la jornada

laboral y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016, nuestros resultados son avalados por Crenades (2011). Concluye que existen importantes limitaciones relacionadas con la producción científica en unidades médico-quirúrgicas y la encontrada se relaciona en general con aspectos psicológicos de los profesionales y unidades críticas o servicios especiales. Como clasificador más adecuado para estresores profesionales de enfermería se propone el clasificador de Peiró.

En cuanto a la Hipótesis específica 3, La capacitación se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016, según la correlación de Chi-cuadrado de Pearson 70, 267^a con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una asociación entre la capacitación y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016, nuestro resultado es avalado por Zelada (2015), quien concluye que el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes.

Así mismo Solano (2010) concluye que el 47.2% no ha realizado ningún tipo de estudio complementario al de su pregrado, el 25.7% ha realizado alguna especialización y el 24.8% diplomado; además solo el 1.8% ha realizado maestría y el 0.5% tiene doctorado; por otro lado, el factor que genera mayor inconformidad es el de las prestaciones sociales con una media de 4.7 y una desviación estándar de 1.6. Conclusiones: Los resultados del estudio en su mayoría de ítem demuestran que las personas están satisfechas, sin embargo, a pesar de esto llama la atención que un porcentaje tan alto desee trabajar fuera del país. Baldeón (2015) Concluye que la satisfacción del trabajador de salud del Hospital IV Huancayo, siendo estas la capacitación, la remuneración, el exceso de trabajo y el trabajo en equipo; los resultados del test de chi cuadrado 10.74, 44.35, 77.14 y 12.93 respectivamente y los resultados de sus O.R. correspondientemente 2,011.

En cuanto a la Hipótesis específica 4, La remuneración se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016, según el valor del estadístico Chi-cuadrado de Pearson 50,569 con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una asociación entre la remuneración y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016 nuestros resultados son avalados por Zelada (2015), Concluye que el 100% (28), 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% (39) alto y 39% (11) bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con la autoridad 61% (17) bajo y 39% (11) alto, el desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43% (12) alto. Así mismo Kcomt (2013) concluyó que los aspectos de mayor insatisfacción fueron remuneraciones, incentivos y oportunidades.

En cuanto a la Hipótesis específica 5, La experiencia laboral se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016, según el valor del estadístico Chi-cuadrado de Pearson 45,342 con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una asociación entre la experiencia laboral y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016, nuestros resultados son avalados por Solano (2010). Concluye que los resultados también demuestran que los factores de ambiente y supervisión están dentro de una media del 5.2 y una desviación estándar de 1.3 lo que equivale a decir que están satisfechas; por otro lado, el factor que genera mayor inconformidad es el de las prestaciones sociales con una media de 4.7 y una desviación estándar de 1.6. Discusión y Conclusiones: Los resultados del estudio en su mayoría de ítem demuestran que las personas están satisfechas, sin embargo, a pesar de esto llama la atención que un porcentaje tan alto desee trabajar fuera del país. Baldeón (2015) Concluye que la satisfacción del trabajador de salud del Hospital IV Huancayo, son la capacitación, la remuneración, el exceso de trabajo y el trabajo en equipo; los resultados del test de chi cuadrado 10.74,

44.35, 77.14 y 12.93 respectivamente y los resultados de sus O.R. correspondientemente 2,011.

V. Conclusiones

Primera: La situación laboral se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas 2016, según la correlación de Chi-cuadrado de Pearson 53, 948^a con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una asociación entre la situación laboral y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

Segunda: La jornada laboral se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas 2016, según la correlación de Chi-cuadrado de Pearson 39, 618^a con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una asociación entre la jornada laboral y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

Tercera: La capacitación se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas 2016, según la correlación de Chi-cuadrado de Pearson 70, 267^a con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una asociación entre la capacitación y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

Cuarta: En cuanto a la Hipótesis específica 4, La remuneración se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016, según el valor del estadístico Chi-cuadrado de Pearson 50, 569 con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una asociación entre la remuneración y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

Quinta: En cuanto a la Hipótesis específica 5, La experiencia laboral se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016, según el valor del estadístico Chi-cuadrado de Pearson 45,342 con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una asociación entre la experiencia laboral y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

VII. Recomendaciones

- Primera:** Los directivos del Hospital Sergio Bernales, Comas, deben aprovechar los resultados obtenidos del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales que mayoritariamente manifiestan tener un alto compromiso con el Hospital Sergio Bernales y estar satisfechos de los beneficios que reciben de ella, para fortalecer su filiación afectiva, su obligación moral y los espacios ganados en el Hospital Sergio Bernales, a fin de encaminarlos hacia la consecución de los objetivos de corto, mediano y largo plazo que benefician a la Institución.
- Segunda:** Se sugiere fortalecer el compromiso afectivo y normativo del personal de laboratorio que tienen que ver con la significación de tareas, el apego emocional y la obligación moral hacia la Hospital Sergio Bernales de Comas que son dimensiones muy cercanas al ámbito de los factores laborales.
- Tercera:** Considerar a la persona como un recurso de primer orden y asimismo las condiciones de trabajo que se debe atender del personal de laboratorio del Hospital Sergio Bernales, considerando sus expectativas y aspiraciones. Un trabajador satisfecho y con condiciones de trabajo, comprometido con su organización debe producir mucho más, siempre y cuando sea guiado por un líder que lo conduzca hacia los fines propuestos por la organización del Hospital Sergio Bernales. Se sugiere una comunicación frecuente, abierta y una práctica transparente en el accionar laboral.
- Cuarta:** Se recomienda una mayor interacción entre directivos y el reconocimiento personal y/o social del Hospital Sergio Bernales, que reconozcan ambas las características, habilidades y capacidades del otro, y de esta manera optimizar la satisfacción laboral de los administrativos.
- Quinto:** Se sugiere prestar atención preferente a los beneficios económicos y factores laborales que darán el calor y ambiente adecuado para un trabajo armónico de los trabajadores, facilitando el fortalecimiento de su compromiso organizacional y la satisfacción laboral.

VIII. Referencias

- Baldeón, C (2015) *Factores asociados a la satisfacción del personal de salud del Hospital IV Ramiro Priale Priale, Huancayo, Perú*. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.21679/arc.v2i1.25>
- Blanch J, Sahagún M y Cervantes G. (2010) Estructura Factorial del cuestionario de condiciones de trabajo. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones* 2010; 26 (3): 175- 189 Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/srclinicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=231316502002>.
- Bobbio, L y Ramos, W (2010), Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, Perú. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2031/203119666007.pdf>.
- Caminal, J. (2001). La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Revista Calidad Asistencial*: 16. Barcelona. Recuperado de: <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd41/v124>
- Carrillo, C., Solano, M., Martínez, M. y Gómez, C. (2013). Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Revista Latinoamericana de Enfermagem*, 21 (6), 1314-1320. Recuperado de: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n6/es_0104-1169-rlae-21-06-01314.pdf
- Cifuentes R. (2014), *Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención*, Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v32n2/v32n2a05>
- Cisneros C. (2011), *Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario*, Universidad Autónoma DE San Luis Potosí, México. Recuperado de: <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3020/4/MAE1ASL01101>
- Cortés D. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales: Seguridad e higiene del trabajo*. Editorial Tébar.
- Chiavenato, I (2006). *Gestión del Talento Humano*. 3ª edición. Mc. Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones* (9ª ed.). México, México: McGraw-Hill Interamericana.
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003), *Comportamiento humano en el trabajo* 1ª. Edición. México: McGraw-Hill.
- Díaz N y Rodríguez R (2013), *Satisfacción laboral en los empleados de la unidad médica, instituto salvadoreño del seguro social San Miguel junio – agosto 2011*. Recuperado de: <http://ri.ues.edu.sv/i/eprint/740>.
- Feist, J. y Feist, G. (2006). *Theories of Personality (sexta edición)*. New York: McGraHill
- Flores, A (2012) *Satisfacción laboral del personal de la Clínica de Estomatología de la Universidad Cayetano Heredia, Perú*. Recuperado de: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/REH/article/viewFile/.../1934>.
- García R. (2007) Satisfacción laboral del personal de salud. *Rev Enferm Inst Mexicano Del Seguro Soc.*; 15(2):63-72.
- García, D. (2010). *Satisfacción laboral: una aproximación teórica. Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 9. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>.
- García H, Martínez G, Rivera L y Gutierrez F, (2016) *Satisfaccion laboral del personal de enfermeria em dos instituciones de salud públicas: Caso Hidalgo*. México. Recuperado de: <http://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>
- Gonzáles S, Pineda F, Moctezuma P y Acevedo M (2010), *Satisfacción Laboral de Enfermería en tres Instituciones de Salud*. *Desarrollo Científ Enferm*; 18 (4): 159 – 163. Recuperado de: <http://scielo www.index-f.com/dce/18pdf/18-159>
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.

- Hernández E, Cerezo S, López M. (2007) *Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras*. Rev Enferm Ins Mex Seguro Soc; 15 (3): 161-166. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/817/81730850005>
- Iriarte L. (2012), *Factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra*, Universidad Pública de Navarra. Recuperado de: <http://academica.e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6156/TFM.pdf?sequence=1>
- Kcomt, R. (2013). *Relación entre la satisfacción del usuario interno y externo del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales de Collique - 2012*. Tesis de Especialidad. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Locke, E. (1976) *the nature and Consequences of job satisfaction*, en M.Dunnette (De). Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Rand McNally.
- Liljander, V. y Strandvik, T. (1995): The Nature of Customer Relationships in Services, *Advances in Service Marketing and Management* 4, 141-167
- Maslow, A. (1984). *Motivación y personalidad*. Barcelona: Sagitario.
- McClelland, D. (1966). *That Urge to Achieve*. From Think Magazine 32, no. 6 (November-December). International Business Machines Corporation.
- Morillo, I (2006). *Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Sisso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento*, en Sapiens, vol. 7, No.1. pp. 43-57.
- Organización Internacional del Trabajo. (2007) *Convenio núm. 149 de la OIT sobre el personal de enfermería: reconocer su aporte, considerar sus necesidades/ Organización Internacional del Trabajo*: Ginebra: OIT; 2007. Disponible en: <http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/sector/papers/health/convention149.pdf>.
- Palma, S. (2005) *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana*. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, Vol. IX, Nº 1. Lima: Facultad de Psicología URP.

- Real Academia Española. (2015). *Diccionario de la Real Academia Española*. Recuperado de: <http://www.rae.es/recursos/diccionarios/drae>.
- Román, M. (2016) *Satisfacción del tecnólogo médico de radiología en la Clínica Internacional - Sede San Borja en el año 2015. Lima – Perú*. UNMSM. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5029/1/Roman_ma.pdf.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005), *Administración*. México. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S. (2004) *Comportamiento Organizacional* 10ª. Edición. México Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Sánchez, H y Reyes, C. (2006), *Metodología y diseños en la investigación Científica*. Editorial Visión Universitaria.
- Solano, S. (2010). *Satisfacción laboral en profesionales de enfermería*, Universidad de Santander, Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359533177008>.
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Editorial Macro, Lima, Perú.
- Zelada, R. (2015) *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud Conde de la Vega Baja 2014*, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/.../Zelada_Rosales_Vanessa_Pamela_2015.pdf.

Apéndices

Apéndice A: Artículo Científico



ARTICULO CIENTIFICO

FACTORES LABORALES Y SATISFACCION DEL PERSONAL DE
LABORATORIO, HOSPITAL SERGIO BERNALES, COMAS, 2016

Autor: Br. Rina Melba Rique Pérez.

1.- RESUMEN:

La investigación tuvo como objetivo: determinar la influencia entre los factores laborales y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

Este estudio fue de tipo básica y de naturaleza descriptiva, el diseño fue no experimental correlacional. De corte transversal. La muestra estuvo conformada por 93 trabajadores del servicio de laboratorio del Hospital Sergio Bernales, Comas. Se aplicó la técnica de la encuesta con cuestionario tipo escala de Likert para la variable factores laborales y satisfacción del personal

Finalmente, La conclusión fue que la situación laboral se relacionaba significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio del Hospital Sergio Bernales Comas 2016, según la correlación de Chi-cuadrado de Pearson 53.948^a con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirmó que existe una asociación entre la situación laboral y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

Palabras claves: Factores, laboral, satisfacción, personal, hospital.

2. - ABSTRACT:

The research what determined the influence between labor factors and the and satisfaction of the personal laboratory, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

It is of basic type and descriptive nature; the design was non-experimental correlational. Cross-sectional. The sample consisted of 93 workers from the laboratory laboratory of the Sergio Bernales Hospital, Comas. The survey technique was applied with the Likert scale-type questionnaire for the variable labor factors and staff satisfaction.

Finally, the labor situation was significantly related to the satisfaction of laboratory personnel Hospital Sergio Bernales Comas 2016, according to Pearson's Chi-square correlation 53,948th with $p = 0.000$ ($p < .05$), with which the and the null hypothesis is rejected. Therefore, it is confirmed that there is an association between the labor situation and the satisfaction of the laboratory staff, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

Key words: Factors, labor, satisfaction, personnel, hospital.

3.- INTRODUCCION:

La modernización de los servicios de la salud en el Perú es una necesidad urgente, en las últimas décadas las instituciones del sector de salud, han introducido un concepto más dinámico de gerenciar los servicios de la salud, lo cual implica hacer uso racional y eficiente de los recursos disponibles, entre ellos el capital humano, factor trascendental para lograr la visión y misión de la institución, para lo cual el colaborador, requiere sentirse cómodo o satisfecho con la labor que realiza para así desempeñar su trabajo en forma eficiente.

La investigación titulada: Factores laborales y satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016, tuvo como objetivo general determinar la relación entre los factores laborales y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, para la cual se elaboraron encuestas aplicados al personal de laboratorio con la finalidad de determinar qué factores laborales eran determinantes en la satisfacción en relación al trabajo que desempeñaban.

4. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Cortés (2007, p36) definió que los factores eran condicionantes que tenían consecuencias en todo tipo de trabajo u oficio”.

Los factores laborales son pues elementos y /o características que tienen influencia positiva o negativa en el trabajo.

Iriarte (2012, p22), refirió que los factores laborales que influían en la satisfacción laboral eran:

Situación laboral: Si el personal era nombrado o contratado.

Robbins, (2013) manifiesta que el hecho de presentar un puesto laboral con contrato fijo trae estabilidad laboral y por ende mayor satisfacción por parte del personal, sin

embargo, se han hallado relaciones negativas, o pérdida de la motivación para realizar un trabajo de calidad por la sensación de estabilidad.

Jornada laboral: horas de trabajo del personal que podían influir en su satisfacción.

Capacitación: Siempre y cuando el personal es capacitado, lo cual mejoraba su satisfacción.

Remuneración: El salario tiene una relación positiva pero relativamente débil en lo que se refiere a la satisfacción. (Real Academia española, 2015).

Según la teoría microeconómica convencional, se muestra que los niveles más altos de salario estaban asociados con niveles altos de satisfacción laboral una productividad más elevada y si éstos eran retribuidos de acuerdo con sus productividades marginales, entonces ambas variables se determinarían simultáneamente (Borra, y Gómez, 2012).

Experiencia laboral: La experiencia es considerada entonces como un elemento muy importante en lo que se refiere a la preparación profesional y en un mejor desempeño laboral.

García, H (2016), evaluó la percepción de la satisfacción laboral y al correlacionar la satisfacción laboral con los factores intrínsecos y los extrínsecos, en todos se identificó una correlación positiva.

Palma (2005)

La satisfacción laboral es influenciada por diversos factores, cuya presencia o ausencia pueden aumentar o disminuir el nivel existente.

Significación de tareas: Es la disposición del trabajador frente al trabajo por parte de los colaboradores en función a la disponibilidad de normativas que regulan la actividad laboral dentro de una organización.

Condiciones de trabajo: Es la evaluación de las labores dentro de la organización, también en función a la existencia de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral dentro de la misma.

Reconocimiento personal y/o social: Es la tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, en referencia a los logros dentro de su labor o por el impacto de éstos en los resultados indirectos.

Beneficios económicos: Es la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos y/o incentivos económicos y/o beneficios sociales, como producto del esfuerzo en la labor asignada. (p, 13).

La satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o, todo lo contrario.

A nivel internacional, en América Latina, la satisfacción es un factor importante en todos los empleados de las empresas de salud, por ello es necesario que los sistemas de salud optimicen los recursos de los empleados para que estén satisfechos con la labor que realiza y brindar un servicio de calidad a los usuarios que atienden.

Según Caminal (2001), “la satisfacción del personal es un indicador para evaluar los servicios que brindan los nosocomios, pues nos proporciona información sobre la satisfacción percibida y sus resultados.” (p, 26).

A nivel nacional, MINSA (2015, p3) en su encuesta de salud señaló que:” al medir la satisfacción se comprueba la calidad de la organización”.

A su vez MINSA (2015, p4) refirió que” el personal de salud siente mayor satisfacción con su trabajo cuando ofrece una atención de calidad”.

Chiavenato (2005) “las personas satisfechas con su trabajo son más productivas que las insatisfechas.” (p, 17).

A nivel local, en Hospital Sergio Bernales de Comas, se evidenció que el personal de laboratorio se encontraba insatisfecho debido a que no se respetaban las asignaciones de tareas, la sobrecarga en el trabajo al personal de mayor experiencia sin que exista sentido de equidad, las condiciones de trabajo eran críticas y no se contaban con los recursos de laboratorio necesario para optimizar su trabajo.

Por los motivos expuestos es que se realizó la investigación con la finalidad de determinar qué factores laborales se relacionaban con la satisfacción del personal de laboratorio del Hospital Sergio Bernales.

4.- MATERIALES Y METODOS .

Se realizó un estudio cuantitativo de diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. La población en esta investigación fue de 93 trabajadores del servicio de laboratorio. El cuestionario que se utilizó para medir los factores laborales fue el cuestionario de Iriarte (2012), que midió los factores demográficos como la edad, sexo, situación laboral, jornada laboral, capacitación, remuneración y experiencia laboral, asociado a la satisfacción del personal se usó el cuestionario de Palma (2005). La escala empleada fue la de satisfacción laboral (SL-SPC), que cuenta con 27 ítems en base a cuatro dimensiones: Significación de tareas,

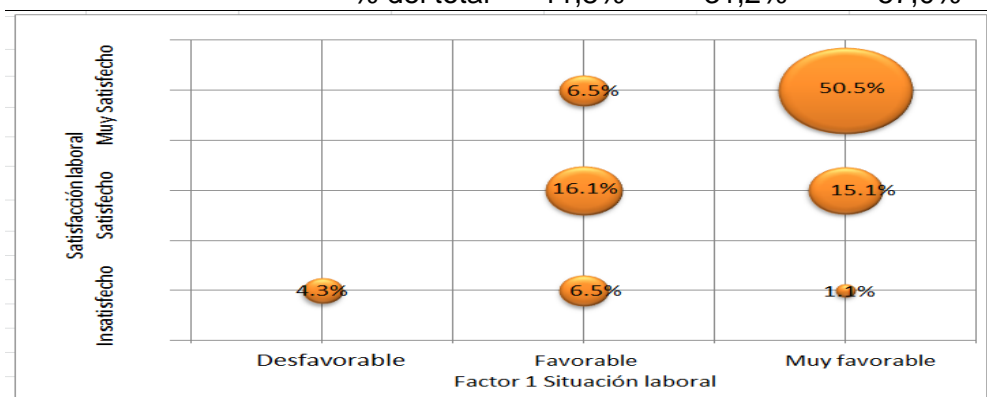
condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos. Los resultados mostraron que el instrumento que mide los factores laborales asociados a la satisfacción del personal de laboratorio tuvo un coeficiente alfa de CronBach igual a 0.804, siendo altamente confiable en la toma de datos.

5.- RESULTADOS:

Tabla 5

El factor situación laboral y la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016

			Satisfacción laboral			Total
			Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Factor 1	Desfavorable	Recuento	4	0	0	4
		% del total	4,3%	0,0%	0,0%	4,3%
Situación laboral	Favorable	Recuento	6	15	6	27
		% del total	6,5%	16,1%	6,5%	29,0%
	Muy favorable	Recuento	1	14	47	62
		% del total	1,1%	15,1%	50,5%	66,7%
Total		Recuento	11	29	53	93
		% del total	11,8%	31,2%	57,0%	100,0%



Fuente: Cuestionario del factor 1 situación laboral y la satisfacción del personal

Figura 1. El factor situación laboral y la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016.

Interpretación.

Como se observa en la tabla y figura; el factor 1 situación laboral en un nivel desfavorable, el 4.3% del personal percibe un nivel de insatisfacción laboral, por otro lado, el factor 1 situación laboral en un nivel favorable, el 16.1% del personal percibe un nivel de satisfacción laboral. Asimismo, el factor 1 situación laboral en un nivel muy favorable, el 50.5% del personal percibe un nivel muy satisfecho del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016.

Tabla 9

El factor jornada laboral y la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016

		Satisfacción laboral			Total	
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho		
Factor 2 Jornada laboral	Desfavorable	Recuento	4	2	0	6
		% del total	4,3%	2,2%	0,0%	6,5%
	Favorable	Recuento	5	10	3	18
		% del total	5,4%	10,8%	3,2%	19,4%
	Muy favorable	Recuento	2	17	50	69
		% del total	2,2%	18,3%	53,8%	74,2%
Total		Recuento	11	29	53	93
		% del total	11,8%	31,2%	57,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario del factor 2 jornada laboral y la satisfacción del personal

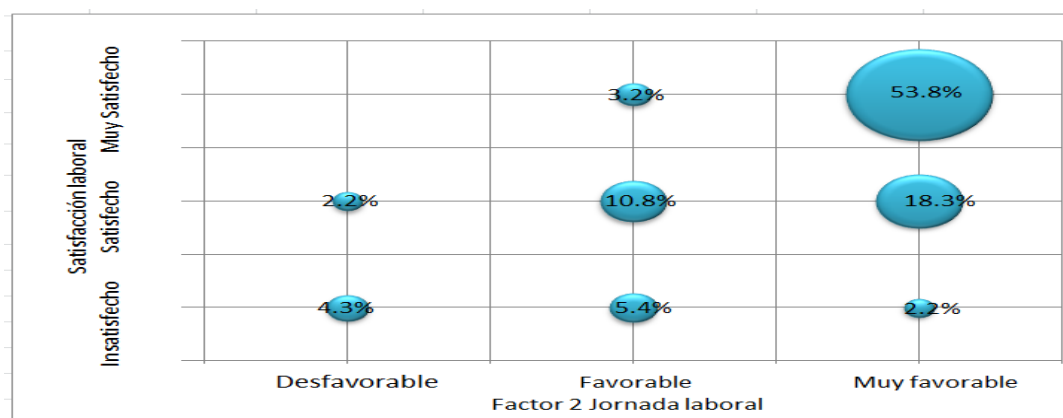


Figura 2. El factor 2 jornada laboral y la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016.

Interpretación.

Como se observa en la tabla y figura; el factor 2 Jornada laboral en un nivel desfavorable, el 4.3% del personal percibe un nivel de insatisfacción laboral, por otro lado, el factor 2 Jornada laboral en un nivel favorable, el 10.8% del personal percibe un nivel de satisfacción laboral. Asimismo, el factor 2 Jornada laboral en un nivel muy favorable, el 53.8% del personal percibe un nivel muy satisfecho del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016.

Tabla 6

El factor capacitación y la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016.

		Satisfacción laboral			Total	
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho		
Factor 3 Capacitación	Desfavorable	Recuento	6	0	0	6
		% del total	6,5%	0,0%	0,0%	6,5%
	Favorable	Recuento	3	15	4	22
		% del total	3,2%	16,1%	4,3%	23,7%
		Recuento	2	14	49	65

	Muy favorable	% del total	2,2%	15,1%	52,7%	69,9%
Total		Recuento	11	29	53	93
		% del total	11,8%	31,2%	57,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario del factor capacitación y la satisfacción del personal

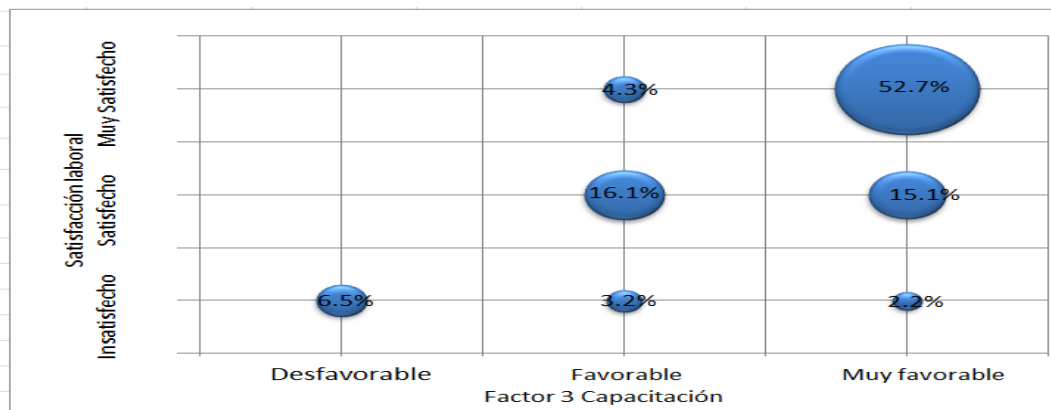


Figura 3. El factor capacitación y la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016.

Interpretación.

Como se observa en la tabla y figura; el factor 3 capacitación en un nivel desfavorable, el 6.5% del personal percibe un nivel de insatisfacción laboral, por otro lado, el factor 3 capacitación en un nivel favorable, el 16.1% del personal percibe un nivel de satisfacción laboral. Asimismo, el factor 3 capacitación en un nivel muy favorable, el 52.7% del personal percibe un nivel muy satisfecho del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016.

Análisis inferencial

Prueba de hipótesis específica 1:

H₀: La situación laboral no se asocia significativamente con la satisfacción del personal
H₁: La situación laboral se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016

Tabla 9

Asociación Chi-cuadrado de Pearson entre la situación laboral y la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	53,948a	4	,000
Razón de verosimilitudes	44,467	4	,000
Asociación lineal por lineal	38,818	1	,000
	93		
N de casos válidos			

a. 4 casillas (44,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,47.

En la tabla 9, se observó un coeficiente según la correlación de Chi-cuadrado de Pearson 53, 948^a con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una asociación entre la situación laboral y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

Prueba de hipótesis específica 2:

H₀: La jornada laboral no se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016

H₁: La jornada laboral se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016

Tabla 10

Asociación Chi-cuadrado de Pearson entre la jornada laboral y la satisfacción del personal

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39,618a	4	,000
Razón de verosimilitudes	37,199	4	,000
Asociación lineal por lineal	35,049	1	,000
	93		
N de casos válidos			

a. 4 casillas (44,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,71.

En la tabla 10, se observó un coeficiente según la correlación de Chi-cuadrado de Pearson 39,618 a con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una asociación entre la jornada laboral y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

Prueba de hipótesis específica 3:

H₀: La capacitación no se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016.

H₁: La capacitación se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016.

Tabla 11

Asociación Chi-cuadrado de Pearson entre la capacitación y la satisfacción del personal

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	70,267 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	52,468	4	,000
Asociación lineal por lineal	42,270	1	,000
	93		
N de casos válidos			

a. 4 casillas (44,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,71.

En la tabla 11, se observó un coeficiente según la correlación de Chi-cuadrado de Pearson 70,267 a con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una asociación entre la capacitación y la satisfacción del personal de laboratorio.

Prueba de hipótesis específica 4:

H₀: La remuneración no se relaciona significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016.

H₁: La remuneración se relaciona significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016

Tabla 11

Asociación Chi-cuadrado de Pearson entre la capacitación y la satisfacción del personal

Pruebas de chi-cuadrado				
	Valor	gl	Sig.	asintótica
	r	(bilateral)		
Chi-cuadrado de Pearson	0,569	5	4	,000

Razón de verosimilitudes	de 2,468	5	4	,000
Asociación por lineal	lineal 2,270	4	1	,000
N de casos válidos		9		

En la tabla 11, se observó un valor del estadístico de Chi-cuadrado de Pearson 50,569 a con un $p=0.000$ ($p < 0.01$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una asociación significativa entre la remuneración y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

Prueba de hipótesis específica 5:

H₀: La experiencia laboral no se relaciona significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016

H₁: La experiencia laboral están relacionadas con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016

Tabla 12

Asociación Chi-cuadrado de Pearson entre la capacitación y la satisfacción del personal

Pruebas de chi-cuadrado				
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	
Chi-cuadrado de Pearson	de 45,342	4	,000	
Razón de verosimilitudes	de 42,668	4	,000	
Asociación por lineal	lineal por 32,670	1	,000	
N de casos válidos	93			

En la tabla 12, se observó un valor del estadístico de Chi-cuadrado de Pearson 45,342 a con un $p=0.000$ ($p < 0.01$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una asociación significativa entre la experiencia laboral y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.

6.- DISCUSIÓN:

En el trabajo de investigación titulada: "Factores laborales y satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales Comas 2016, los resultados encontrados guardaron una relación directa según el procesamiento de la información recabada mediante los instrumentos utilizados.

En cuanto a la Hipótesis específica 1, La situación laboral se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016, según la correlación de Chi-cuadrado de Pearson 53, 948^a con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirmó que existía una asociación entre la situación laboral y la satisfacción del personal de laboratorio, nuestros resultados fueron avalados por Iriarte (2012) que concluye que los factores estructurales, cómo el bloque o unidad en la que se trabaja puede influir o modular el grado de satisfacción. Así mismo Román (2016) concluyó que el 87% estaban satisfechos laboralmente en relación al ambiente físico, participación 60.9% y un 67.3 con la remuneración.

En cuanto a la Hipótesis específica 2, La jornada laboral se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas 2016, según la correlación de Chi-cuadrado de Pearson 39, 618^a con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirmó que existía una asociación entre la jornada laboral y la satisfacción del personal de laboratorio, nuestros resultados fueron avalados por Crenades (2011). Quien concluyó que existen importantes limitaciones relacionadas con la producción científica en unidades médico-quirúrgicas y la encontrada se relaciona en general con aspectos psicológicos de los profesionales y unidades críticas o servicios especiales. Como clasificador más adecuado para estresores profesionales de enfermería se propone el clasificador de Peiró.

En cuanto a la Hipótesis específica 3, La capacitación se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016, según la correlación de Chi-cuadrado de Pearson 70, 267^a con un $p=0.000$ ($p < .05$), con lo que se confirmó que existía una asociación entre la capacitación y la satisfacción del personal de laboratorio, nuestro resultados

fueron avalado por Zelada (2015), quien concluyó que el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes.

Así mismo Baldeón (2015) Concluyó que la satisfacción del trabajador de salud del Hospital IV Huancayo, está relacionada con la capacitación, la remuneración, el exceso de trabajo y el trabajo en equipo.

En cuanto a la Hipótesis específica 4, La remuneración se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016, según el valor del estadístico Chi-cuadrado de Pearson 50,569 con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una asociación entre la remuneración y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016 nuestros resultados son avalados por Zelada (2015), Concluye que el 100% (28), 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% (39) alto y 39% (11) bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con la autoridad 61% (17) bajo y 39% (11) alto, el desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43% (12) alto. Así mismo Kcomt (2013) concluyó que los aspectos de mayor insatisfacción fueron remuneraciones, incentivos y oportunidades.

En cuanto a la Hipótesis específica 5, La experiencia laboral se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio Hospital Sergio Bernales Comas, 2016, según el valor del estadístico Chi-cuadrado de Pearson 45,342 con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una asociación entre la experiencia laboral y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016, nuestros resultados son avalados por Solano (2010). Concluye que los resultados también demuestran que los factores de ambiente y supervisión están dentro de una media del 5.2 y una desviación estándar de 1.3 lo que equivale a decir que están satisfechas; por otro lado, el factor que genera mayor

inconformidad es el de las prestaciones sociales con una media de 4.7 y una desviación estándar de 1.6. Discusión y Conclusiones: Los resultados del estudio en su mayoría de ítem demuestran que las personas están satisfechas, sin embargo, a pesar de esto llama la atención que un porcentaje tan alto desee trabajar fuera del país. Baldeón (2015) Concluye que la satisfacción del trabajador de salud del Hospital IV Huancayo, son la capacitación, la remuneración, el exceso de trabajo y el trabajo en equipo; los resultados del test de chi cuadrado 10.74, 44.35, 77.14 y 12.93 respectivamente y los resultados de sus O.R. correspondientemente 2,011.

7.- REFERENCIAS

- Caminal, J. (2001). *La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios*. Revista Calidad Asistencial: 16. Barcelona. Recuperado de: [http:// www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd41/v124](http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd41/v124)
- Cortés R. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales: Seguridad e higiene del trabajo*. Editorial Tébar.
- Chiavenato, I (2006). *Gestión del Talento Humano*. 3ª edición. Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones* (9ª ed.). México, México: McGraw-Hill Interamericana.
- García H, Martínez G, Rivera L, Gutierrez F, (2016) *Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: Caso Hidalgo*. México. Recuperado de: <http://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf/>
- Iriarte, L (2012), *Factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra*, Universidad Pública de Navarra. Recuperado de: <http:// academica e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6156/TFM.pdf? sequence=1>
- Palma, S. (2005) *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana*. Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol. IX, Nº 1. Lima: Facultad de Psicología URP.
- Real Academia Española. (2015). *Diccionario de la Real Academia Española*. Recuperado de: <http://www.rae.es/recursos/diccionarios/drae>.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005), *Administración*. México. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S. (2004) *Comportamiento Organizacional* 10ª. Edición. México Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Apéndice B: Matriz de Consistencia



Factores laborales y satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problemas General: ¿En qué medida los factores laborales se asocian con la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016?</p> <p>Problemas específicos: Problema específico 1 ¿En qué medida la situación laboral se asocia con la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016?</p> <p>Problema específico 2 ¿En qué medida la jornada laboral se asocia con la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016?</p> <p>Problema específico 3 ¿En qué medida la capacitación se asocia con la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar la asociación entre la situación laboral y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar la asociación entre la jornada laboral y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016</p> <p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar la asociación entre la capacitación y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016</p>	<p>Hipótesis específica 1 La situación laboral se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016</p> <p>Hipótesis específica 2 La jornada laboral se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016</p> <p>Hipótesis específica 3 La capacitación se asocia significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016</p>	Factores laborales			
	Variables	Indicadores	Ítems	Escalas valores		
	Situación laboral	% de trabajadores nombrado y contratados	p,3	Nombrado Contratado		
	Jornada laboral	% de trabajadores que trabajan a tiempo completo y /o parcial	p,4 p,5	Completo Parcial		
	Capacitación	% de trabajadores que se capacitan en el último trimestre	p,6	SI NO SI NO		
Remuneración	% de trabajadores que perciben su ingreso mensual	p,7	Meses Años			
Experiencia laboral	% de trabajadores años y/o meses de experiencia laboral					

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema específico 4 ¿En qué medida la remuneración se relaciona con la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016?</p> <p>Problema específico 5 ¿En qué medida la experiencia laboral se relaciona con la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016?</p>	<p>Objetivo específico 4 Determinar la relación entre la remuneración y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016</p> <p>Objetivo específico 5 Determinar la relación entre la experiencia laboral y la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016</p>	<p>Hipótesis específica 4 La remuneración se relaciona significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016</p> <p>Hipótesis específica 5 La experiencia laboral se relaciona significativamente con la satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016.</p>	Satisfacción del personal				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas Valores	Niveles o rangos
Significación de tareas	Motivación Intrínseco	3,4,7,18,21,22,25 y 26	Total Acuerdo TA De acuerdo A Indeciso I En desacuerdo D Total desacuerdo TD	Muy satisfecho (65-408)			
Condiciones de trabajo	Higiénico Extrínseco	1,8,12,14,15,17,20,23, y 27					
Reconocimiento personal y/o social	Motivación Extrínseco	6,11,13,19 y 24					
Beneficios económicos	Higiénico extrínseco	2,5,9,10 y 16					

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: Básica</p> <p>DISEÑO: No experimental - Transversal</p>	<p>POBLACIÓN: Estará conformada por 93 trabajadores del servicio de laboratorio del Hospital Sergio Bernales, Comas</p> <p>TIPO DE MUESTRA: No probabilístico censal</p> <p>TAMAÑO DE LA MUESTRA: 93 trabajadores</p>	<p>Variable 1: Factores laborales Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Año: Monitoreo: Ámbito de Aplicación:</p> <p>Forma de Administración: colectivo</p> <p>Variable 2: Satisfacción Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Sonia Palma Año: 2005 Monitoreo: Ámbito de Aplicación:</p> <p>Forma de Administración: colectivo</p>	<p>DESCRIPTIVA: - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas</p> <p>INFERENCIAL: Se utilizará para la prueba de hipótesis donde se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación</p>

CUESTIONARIO DEL ESTUDIO**“FACTORES LABORALES ASOCIADOS CON LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL”****DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:**

- 1) Edad:años
- 2) Sexo: Masculino Femenino
- 3) Situación laboral: Nombrado (a) Contratado (a)
- 4) Jornada laboral: Completa Parcial
- 5) Capacitación: Ha sido capacitado el último trimestre. Si No
- 6) Remuneración mensual: s/.....
- 7) Experiencia laboral :.....añosmeses

MARCA UNA (X) EN EL RECUADRO TU RESPUESTA SEGÚN LA SIGUIENTE ESCALA DE VALORES:

TOTAL ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTAL DESACUERDO
TA	A	I	D	TD

Nº	ITEMS	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la Realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					

9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					



Apéndice D: Certificado de Validez

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a) (ita):

.....

Presente:

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte, promoción 2015 – I, aula 614, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título de nuestra investigación es: **“Factores laborales y satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo 1: Carta de Presentación
2. Anexo 2: Matriz de operacionalización
3. Anexo 3: Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestro sentimiento de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Apellidos y Nombre:

DNI:

Apéndice E: Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad Alfa de Cronbach de la variable satisfacción del personal

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

RESULT

```
FILE='C:\Users\RICARDO\Desktop\Nueva carpeta\RINA\1\SATISFACCIÓN LABORAL.sav'.
DATASET NAME Conjunto_de_datos1 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
/VARIABLES=I1 I2 I3 I4 I5 I6 I7 I8 I9 I10 I11 I12 I13 I14 I15 I16 I17 I18 I19 I20 I21 I22 I
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

→ **Análisis de fiabilidad**

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\RICARDO\Desktop\Nueva carpeta\RINA\1\SATISFACCIÓN LABORAL.sav

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	20	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	27

Apéndice F: Autorización del Establecimiento de salud



PERÚ

Ministerio
de SaludInstituto de Gestión
de Servicios de SaludHospital Nacional
Sergio E. Bernales"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Comas,

02 FEB. 2017

OFICIO N° 201 -2017-DG-HNSEB

Señor

Dr. CARLOS VENTURO ORBEGOSO

Director de la Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo

Presente.-Referencia : Carta P. 1198-2016-EPG-UCV L
(Expediente N° 00824-2017/HNSEB)


De mi consideración:

Me dirijo a usted en atención al documento de la referencia, por el cual solicita autorizar la ejecución del proyecto de investigación titulado: **"FACTORES LABORALES Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LABORATORIO, HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, COMAS, 2016"**

Al respecto, comunico a usted que se **AUTORIZA** la realización del proyecto de investigación, según Memo N° 062-2017-ADEI-HSEB, emitido por la Jefatura de la Oficina de Docencia e Investigación de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,



PERÚ INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES
DR. CESAR AUGUSTO BALTAZAR MATEO
DIRECTOR GENERAL
C.M.P. 19608

C.c.

- Of. Docencia e Invest.
- Archivo

CABM/ba.

Apéndice G: Base de Datos

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL																											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
1	2	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3	5	3	2	1	2	1	3	3	2	3	2	4	5
2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	5	5	5	5	3	4	1	2	3	4
3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	3	5	2	3	2	2	1	3	2	4	5	5	5	5	5	3
4	5	4	4	3	4	5	3	3	3	5	4	3	1	1	1	2	3	4	2	1	4	3	2	3	4	2	5
5	2	3	4	2	3	1	3	2	2	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	2	2	5	5	5	5	2
6	4	5	3	2	2	3	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3
7	1	1	2	1	1	1	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	1	5	3	2	1	2	3	3
8	4	5	4	2	4	5	2	3	4	2	3	4	1	2	3	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1
9	3	3	2	4	3	1	5	5	3	5	4	2	4	3	3	5	4	5	2	2	4	3	4	5	3	5	5
10	1	3	1	3	2	3	2	3	3	2	2	3	5	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2
11	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	2	2	5	5	5	5	5
12	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	2	3
13	3	3	2	4	2	5	3	2	3	5	4	4	1	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	4	3	2
14	2	4	4	5	5	5	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	1	3	2	5	3	2	3	5	3	2
15	2	3	5	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	1	5	3	2	3	3	3	2
16	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	5	5	5
17	3	3	4	2	2	2	3	3	5	3	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	2	3	3
18	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	1	1	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	5
19	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
20	2	5	5	2	5	5	2	2	3	3	4	1	2	3	3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2
21	3	1	2	2	1	2	5	5	5	5	5	3	3	2	3	1	2	5	5	5	2	5	4	5	2	3	2
22	5	5	5	5	4	5	2	1	1	2	1	4	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	4	3	2	3	2
23	3	3	4	3	2	1	3	2	4	5	4	3	4	2	4	2	4	1	2	2	2	1	2	2	5	3	2
24	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	3	2	2	1	3	5	4	5	3	1	2	3	3	2
25	2	3	1	2	3	3	3	2	1	2	3	2	4	3	4	3	2	4	5	4	5	1	5	5	5	5	5
26	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	3	2	2	1	2	3	3	5	2	3	4	1	2	3	3
27	3	3	4	2	3	1	3	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	2	5	5
28	3	3	4	2	3	3	5	5	5	5	3	3	3	2	2	1	2	2	4	5	5	5	2	3	1	2	1
29	2	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	1	3	2	2	2	2	2	5	3	5	2	3	5	5	5
30	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	3	4	2	3	2	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	2
31	2	3	5	2	4	5	3	2	4	2	3	3	5	2	3	5	4	5	2	2	2	2	5	5	4	2	1
32	2	2	2	2	1	2	5	5	5	5	5	3	3	3	1	1	3	2	2	2	3	3	2	3	2	4	3
33	4	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	3	2	2	4	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	1	5
34	2	3	3	2	3	2	3	5	2	3	5	3	1	3	3	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1
35	3	5	5	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	1	5	3	3	1	2	3	3
36	2	2	5	2	2	3	2	2	3	2	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
37	2	3	5	2	2	5	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	3	3	1	3	2	1	2	2	2	1	3
38	3	3	4	2	3	1	5	5	3	5	3	4	5	2	3	2	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3
39	4	3	5	5	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	1	1	4	2	2	5	3	4	1	2	3	4
40	2	2	3	1	1	2	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	5	5	5	5	5
41	2	2	2	1	4	3	2	5	3	2	1	3	3	2	5	1	1	1	2	2	5	3	2	1	2	3	5
42	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	5	3	5	2	3	5	4	5	3	2	4	5	5	5	5	5	3
43	3	3	2	2	2	2	2	5	5	5	4	4	5	2	2	5	4	5	3	2	4	3	2	3	4	2	5
44	4	3	5	4	3	2	3	2	3	3	5	2	3	5	5	5	4	5	1	5	2	2	5	5	5	5	3
45	5	2	5	4	4	5	3	2	2	5	2	3	3	2	1	3	5	2	3	3	2	3	2	3	2	2	5

46	5	3	5	2	4	5	3	5	5	1	3	2	1	3	1	4	4	4	4	1	2	3	2	3	2	2	2
47	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	4	5	5	5	2	2	3	2	3	2	2	5
48	3	3	5	2	2	2	3	2	3	2	3	3	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3
49	2	3	4	2	2	1	5	2	3	2	5	3	2	3	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	4
50	2	2	2	2	2	5	2	5	3	2	3	1	5	3	4	3	2	4	2	5	2	4	5	5	5	4	
51	1	1	3	2	1	1	5	3	3	2	5	3	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	5
52	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	1	4	2	2	4	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3
53	3	2	4	2	3	2	5	2	3	3	4	3	3	3	1	2	1	3	1	2	2	1	1	2	2	1	2
54	2	2	5	2	1	3	3	2	5	5	3	2	5	3	5	3	4	3	4	5	5	3	4	1	2	3	5
55	3	2	3	3	2	3	3	1	2	1	2	2	5	4	4	3	3	4	3	5	4	4	5	5	5	4	
56	2	3	2	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	3	
57	3	4	4	3	3	3	4	1	3	2	3	3	1	2	2	1	2	3	1	1	2	1	1	2	2	1	4
58	4	3	3	3	4	4	3	4	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	5
59	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2
61	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	5	2	3	1	3	5	5	4	2	2	5	5	5	3
62	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	5	3	2	1	3	3	5
63	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	2	4	1	2	2	2	2	2	1	2	1	4
64	4	3	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	1	1	3	1	4	2	1	1	2	1	1	2	2	1	5
65	3	3	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	2	2	5	5	5	3	3	2	3	2	4	5
66	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	1	1	2	2	2	2	4	5	3	2	1	2	3	3
67	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3
68	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2
69	3	4	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	5	3	5	3	3	3	2	5	4	3	5	5	5	5	3
70	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	1	2	2	3	1	3	2	3	4	3	4	3	2	3
71	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	2	3	5	5	5	5	1
72	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	5	3	2	1	2	3	2
73	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	2	3	5	3	4	1	2	3	3
74	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	5	1	1	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3
75	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3
76	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	3
78	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	1	2	1	3	1	2	5	5	5	5	5	5
80	4	4	4	3	3	3	3	4	2	1	3	3	3	2	3	5	4	5	2	2	3	2	5	5	5	5	3
81	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3
82	4	4	4	2	2	2	4	3	3	4	4	3	1	2	4	2	4	1	2	2	5	3	2	3	2	2	3
83	3	3	4	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
84	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	1	4	4	3	3	4	4	3	3
85	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3
86	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
87	3	1	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2
88	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4
89	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3
90	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3	1	3	3	2	2	2	4	3	4	3
91	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	4	2	1	1	1	3	4	4	4
92	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2
93	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3

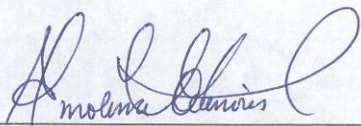


Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Helfer Joel Molina Quiñones, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Factores laborales y satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016”** de la estudiante **Rina Melba Rique Pérez**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 24% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 10 de febrero del 2017



Helfer Joel Molina Quiñones

DNI: 40014631

Try the new Feedback Studio

TESIS DESARROLLO DE TESIS - DUE 30-Dic- Roadmap Paper 12 of 32

Originality GradesMark PeerMark

Tesis 2 BY RINA RIQUE

turnitin 24% OUT OF 100

ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Factores laborales y satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernal, Comas, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:
Bach. Rina Melba Rique Pérez

ASESOR:
Dr. Helfer Joel Molina Quiñones

Match Overview

1	www.scribd.com	6%
2	www.imbimed.com	2%
3	docplayer.es	2%
4	www.revistaagora.com	2%
5	n.ues.edu.sv	2%
6	cybertesis.unimsm.edu	1%
7	biblio3.urf.edu.gt	1%
8	www.slideshare.net	1%

Page 1 of 31

ES 08:46 p.m. 09/02/2017



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

RIQUE PÉREZ RINA MELBA
D.N.I. : 09632208
Domicilio : Jr. Pomabamba 1439 - urb. Los Pinares - Los Olivos
Teléfono : Fijo : 485.0013 Móvil : 999.699124
E-mail : rriqueperez@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA
Mención : GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

RIQUE PÉREZ RINA MELBA
.....
.....

Título de la tesis:

Factores laborales y satisfacción del
Personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Lima 2016

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

30/01/19



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

RIQUE PÉREZ RINA MELBA

INFORME TÍTULADO:

FACTORES LABORES Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE

LABORATORIO, HOSPITAL SERGIO BERNALES, COMAS 2016

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 12-MAYO 2017

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN