



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
ADMINISTRACIÓN**

**Determinantes de la satisfacción laboral según los colaboradores
de una institución pública de salud, Lima – 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Administración**

AUTOR:

Mg. Edmer Mendoza Briceño (ORCID: 0000-0002-7452-737X)

ASESORA:

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza (ORCID: 0000-0002-4060-5667)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Sostenible, Emprendimiento y Responsabilidad Social

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

Dedico el siguiente trabajo de investigación a Pablo Mendoza, Kelvin Mendoza, Alvaro Mendoza, Franko Mendoza, Rosa Briceño, Susana Melendez, Steysy Villanueva, Rosaalicia Mendoza. Con cuyo apoyo desinteresado, logré culminar mi investigación, día a día, me impulsan a seguir estudiando e investigando.

Agradecimiento

Gracias a Dios por la vida y la salud, para así poder culminar mis estudios de Doctorado. A nuestra Universidad, a mi profesora: Carhuancho Mendoza Irma Milagros.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Resumo	9
I. Introducción	1
II. Marco teórico	4
III. Metodología	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.2.1 Definición conceptual	17
3.2.2 Definición operacional	18
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	20
3.3.1 Población	20
3.3.2 Muestra	21
3.3.3 Muestreo	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.4.1 Técnicas de recolección de datos	21
3.4.2 Instrumentos de recolección de datos	21
3.4.3 Validez y Confiabilidad	25
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. Resultados	28
4.1 Descripción de resultados	28
4.2 Contrastación de las hipótesis	31
4.2.1 Contrastación de hipótesis general	33
4.2.2 Contrastación de la hipótesis específica 1	34
4.2.3 Contrastación de la hipótesis específica 2	35
4.2.4 Contrastación de la hipótesis específica 3	36
V. Discusión	37

VI. Conclusiones	43
VII. Recomendaciones	44
VIII. Propuesta	45
Referencias	47
Anexos	57
Anexo 1: Matriz de consistencia	58
Anexo 2: Operacionalización de las variables	61
Anexo 3: Instrumentos	63
Anexo 4: Artículo de investigación	83
Anexo 5: Acta de Turnitin	101
Anexo 6: Declaratoria de autenticidad del asesor	102
Anexo 7: Declaratoria de Originalidad del Autor	103
Anexo 8: Dictamen Final	104

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Niveles de la satisfacción laboral	22
Tabla 2 Baremos del burnout	23
Tabla 3 Baremos de la motivación laboral	24
Tabla 4 Baremos de la recarga laboral	24
Tabla 5 Baremos de las condiciones laborales	25
Tabla 6 Niveles de variable 1: satisfacción laboral	28
Tabla 7 Niveles de variable 2: Burnout	29
Tabla 8 Niveles de variable 3: motivación	29
Tabla 9 Niveles de variable 4: Recarga laboral	30
Tabla 10 Niveles de variable 5: condiciones laborales	31
Tabla 11 Estadísticos de bondad de ajuste y criterios de referencia	32
Tabla 12 Valores estimados las determinantes de la satisfacción laboral en una institución pública de Salud, Lima en el año 2020	34
Tabla 13 Valores estimados de la relación entre las condiciones laborales, burnour y recargar laboral en una institución pública de Salud, Lima en el año 2020	34
Tabla 14 Valores estimados de las condiciones laborales y la recarga laboral en la satisfacción laboral en una institución pública de Salud, Lima en el año 2020	35
Tabla 15 Valores estimados de las condiciones laborales, el burnout y la recarga laboral en la motivación laboral según los colaboradores de una institución pública de salud, Lima – 2020.	36

Resumen

El objetivo del estudio fue establecer las determinantes de la satisfacción en una institución pública de Salud, Lima–2020. La metodología seguida fue de tipo sustantiva, de diseño causal, método hipotético deductivo, la población estuvo conformada por 2508 colaboradores, y mediante la técnica de muestreo aleatorio simple se calculó una muestra de 468. Los resultados evidenciaron que las condiciones laborales y la recarga laboral se relacionan positivamente (.66), al mismo tiempo el burnout se relaciona de manera inversa con la recarga laboral. Asimismo, las condiciones laborales, el burnout y la recarga laboral mediadas por la motivación influyen inversamente en la satisfacción laboral, y explican el modelo en un 27%. Finalmente, las condiciones laborales influyen en 37% y la recarga laboral en 15% sobre la satisfacción laboral. En consecuencia, el burnout y la carga laboral son las variables que influyen negativamente en la satisfacción laboral, a la vez un factor motivacional son las condiciones laborales.

Palabras clave: Burnout, motivación, satisfacción laboral, salud, condiciones laborales

Abstract

The objective of the study was to establish the determinants of satisfaction in a public health institution, Lima – 2020. The methodology followed was substantive, causal design, hypothetical deductive method, the population was made up of 2508 collaborators, and a sample of 468 was calculated using the simple random sampling technique. The results showed that working conditions and work burden are positively related (.66), at the same time burnout is inversely related to workload. Likewise, work conditions, burnout and workload mediated by motivation inversely influence job satisfaction, and explain the model by 27%. Finally, working conditions influence 37% and work load 15% on job satisfaction. Consequently, burnout and workload are the variables that negatively influence job satisfaction, while working conditions are a motivational factor.

Keywords: Burnout, motivation, job satisfaction, health, working conditions

Resumo

O objetivo do estudo foi estabelecer os determinantes da satisfação em uma instituição pública de saúde, Lima - 2020. A metodologia seguida foi substantiva, delineamento causal, método hipotético dedutivo, a população foi composta por 2.508 colaboradores, e uma amostra de 468 foi calculado usando a técnica de amostragem aleatória simples. Os resultados mostraram que as condições de trabalho e a sobrecarga de trabalho estão relacionadas positivamente (0,66), ao mesmo tempo que o burnout está inversamente relacionado à carga de trabalho. Da mesma forma, as condições de trabalho, burnout e carga de trabalho mediada pela motivação influenciam inversamente a satisfação no trabalho e explicam o modelo em 27%. Por fim, as condições de trabalho influenciam 37% e a carga de trabalho 15% na satisfação no trabalho. Conseqüentemente, o burnout e a sobrecarga de trabalho são as variáveis que influenciam negativamente a satisfação no trabalho, enquanto as condições de trabalho são um fator motivacional.

Palavras-chave: Burnout, motivação, satisfação no trabalho, saúde, condições de trabalho

I. Introducción

De manera general se observó que los trabajadores pueden mejorar el nivel de satisfacción laboral mediante la adopción de nuevas tecnologías, mejor remuneración, buen clima organizacional y condiciones de trabajo. A medida que un trabajador va acumulando mayor cantidad de años en el centro de labores, la conciliación entre el trabajo y el tiempo otorgado a la familia tiende a la estabilidad; (Chiang y Krausse, 2015).

Por otra parte, un elemento que incide en la insatisfacción laboral corresponde a las condiciones laborales, la relación con sus compañeros de trabajo, la condición económica y social desfavorable, las cuales afectan al servicio con los pacientes (Yslado, y otros, 2019).

En el Perú el grado de satisfacción es diverso y variable; depende básicamente de las condiciones y las características propias de la organización. Al mismo tiempo un factor determinante fue la motivación (Marin y Placencia, 2017), la cual depende primordialmente del pago de los haberes, los cuales son diferentes por la variedad de contratos laborales que existen.

En la institución pública de Salud en estudio, durante el estado de emergencia sanitaria se ha observado que el clima organizacional es inadecuado, los colaboradores se encuentran tensos y preocupados por atender a los pacientes, así como el temor a contagiarse, lo cual ha motivado la falta de comunicación fluida entre ellos. Asimismo, ante el estado de emergencia sanitaria, el Estado se ha visto obligado de contratar con un mayor número de personas, quienes tienen una remuneración superior al promedio, lo cual ha generado disconformidad en el personal contratado y nombrado. También, se ha observado que las condiciones físicas no son las adecuadas, porque ante la demanda de los ciudadanos se ha carecido de recursos físicos, materiales para la atención misma y el cuidado del personal, quienes han tenido que comprar sus propios equipos de protección por el temor a contagiarse; todo lo antes expuesto repercute en la atención a los pacientes y en los indicadores de gestión. Otra situación relevante es que los colaboradores

son los responsables de la falta de coordinación interna con las entidades superiores para realizar el pago como sueldo, bonos, guardias hospitalarias, personal cas, tercero y proveedores, profesionales de la salud; en este sentido el marco legal indica que mayores de cincuenta años están exceptuados a realizar las guardias hospitalarias y comunitaria, lo cual genera confusiones al momento de pago de guardias; a la vez en los casos de homonimia muchos colaboradores han sido afectados con descuentos y retenciones económicas que no corresponde, todo lo antes expuesto merma la satisfacción laboral.

Por lo antes expuesto, se ha planteado el problema general: ¿Cuáles son las determinantes de la satisfacción laboral en una institución pública de Salud, Lima – 2020? Los problemas específicos fueron: (a) ¿Cómo las condiciones laborales se relacionan con el burnout y la carga laboral según los colaboradores de una institución pública de salud, Lima – 2020?; (b) ¿Cómo las condiciones laborales y la recarga laboral influyen en la satisfacción laboral según los colaboradores de una institución pública de salud, Lima – 2020?; (c) ¿Cómo las condiciones laborales, el burnout y la recarga laboral influyen en la motivación laboral según los colaboradores de una institución pública de salud, Lima – 2020?.

El estudio se justifica teóricamente porque ha permitido comprender la satisfacción laboral desde la perspectiva de tres determinantes como fueron el burnout, la carga laboral y las condiciones laborales mediadas por la motivación, que para su identificación se ha tenido que revisar los diferentes modelos y enfoques administrativos. Por lo tanto, los resultados son generalizables a las diferentes organizaciones públicas del sector salud, asimismo se invita a que los próximos estudios identifiquen otras variables que influyen en la satisfacción laboral. Igualmente, el estudio es de utilidad en la gestión institucional, porque a partir de los resultados se pueden diseñar políticas y estrategias para perfeccionar las condiciones laborales, y por ende mejorar el nivel de satisfacción laboral, como el medio para brindar un servicio de calidad a los pacientes.

El estudio contribuye en la metodología de la investigación, porque los diferentes problemas pueden ser abordados desde una perspectiva de multivariantes, además que de manera simultánea se puede contrastar hipótesis

correlacionales y causales, las cuales explican mejor el comportamiento de la variable dependiente, que para el caso fue la satisfacción laboral. Asimismo, el estudio se puede ampliar realizando un muestreo estratificado en diferentes instituciones de salud, en este sentido que se podría comparar el nivel de la variable en organizaciones públicas y privadas.

El objetivo general de la investigación fue: Establecer las determinantes de la satisfacción laboral en una institución pública de Salud, Lima – 2020. Los objetivos específicos fueron: (a) Determinar la relación entre las condiciones laborales, el burnout y la carga laboral según los colaboradores de una institución pública de salud, Lima – 2020; (b) Determinar la influencia de las condiciones laborales y la recarga laboral en la satisfacción laboral según los colaboradores de una institución pública de salud, Lima – 2020; (c) Determinar que las condiciones laborales, el burnout y la recarga laboral influyen en la motivación laboral según los colaboradores de una institución pública de salud, Lima – 2020.

La hipótesis general de la investigación fue: Existen determinantes de la satisfacción laboral en una institución pública de Salud, Lima – 2020. Las hipótesis específicas fueron: (a) Existe relación entre las condiciones laborales, el burnout y la carga laboral según los colaboradores de una institución pública de salud, Lima – 2020; (b) Existe influencia de las condiciones laborales y la recarga laboral en la satisfacción laboral según los colaboradores de una institución pública de salud, Lima – 2020; (c) Existe influencia de las condiciones laborales, el burnout y la recarga laboral en la motivación laboral según los colaboradores de una institución pública de salud, Lima – 2020.

II. Marco teórico

Para la investigación se revisaron trabajos a nivel internacional. Caribé (2019) demostró que el síndrome de burnout tuvo una alta prevalencia hacia la satisfacción de sus empleados. El síndrome mantuvo su prevalencia en las variables de edad, trabajos nocturnos, contratos de trabajo (por corto o largo tiempo), número de pacientes asistidos en servicio, ingresos mensuales y considerando trabajo activo o de alta exigencia.

De igual forma, Alosio y otros (2018), sugirieron que tanto las variables: nivel individual y el contexto organizacional predicen la satisfacción laboral entre los proveedores de atención médica en instalaciones residenciales de long-term care en el oeste de Canadá. Los hallazgos sugieren que los profesionales que tengan una orientación adecuada, puedan mejorar su capital social y reduzcan la falta de tiempo organizacional, además tienen el potencial de mejorar su satisfacción laboral, lo que puede resultar en una menor rotación del personal y superior calidad de atención para los residentes.

Asimismo, Rosales, Rodal, Chumbi y Buñay (2017) demostraron que la satisfacción laboral tiene un alto grado de reciprocidad con las variables relacionadas al salario, cargos desempeñados y los sectores de empleo. Estos deben de priorizarse por las instituciones, de esa manera se posibilita la persistencia laboral y el bienestar del personal.

Igualmente, Malhotra (2017) señaló que las determinantes que presentan alto nivel de impacto en la satisfacción de los colaboradores son el reconocimiento profesional, el beneficio económico, la cooperación entre compañeros de trabajo, el trato de manera justa, políticas de la compañía y el sistema de gestión del desempeño, lo cual conduce a los empleados a formar parte de las actividades colectivas realizadas por la empresa. Los actuales niveles de compromiso pueden llegar a incrementar la atención personalizada, al mismo tiempo es importante el desarrollo personal y beneficios económicos.

Del mismo modo, Rosas y Sánchez (2017) demostraron la existencia de principios intrínsecos, tales como el reconocimiento laboral y el compromiso en las actividades encomendadas; además, se evidenció los principios extrínsecos como la jornada laboral, beneficios económicos y el ambiente laboral donde el colaborador se siente satisfecho o insatisfecho, dependiendo de las relaciones entre sus compañeros; de este modo se determina que la comunicación es importante en las organizaciones de trabajo.

Además, se analizaron trabajos de investigación a nivel local. Boada (2019) sustentó en Lima que, el personal de seguridad realiza cada vez un trabajo más laborioso y riesgoso al momento de brindar sus servicios hacia el personal de las organizaciones como al público en general; destacando un buen desempeño y amabilidad, las cuales determinan la satisfacción laboral al desempeñar dichos cargos en las diferentes áreas de trabajo. Concluye que al mejorar el cumplimiento de las metas coloquiales implica una mejor actitud de satisfacción.

Además, Yerén (2017) afirmó que en Perú las empresas luchan constantemente para determinar quién alcanza primero el éxito y de esa manera mantenerse firmes en el mercado, la finalidad este trabajo de investigación fue determinar la relación entre la productividad y el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la empresa Klauss S.A. Lima. Se obtuvo que el personal posee una satisfacción laboral regularmente estable ante la distribución de las utilidades.

Igualmente, Huerta (2018) planteó un ambiente laboral grato para los colaboradores de la Corte Superior de Lima Norte en la Sede Carlos Alberto Izaguirre durante el año 2017. Determinándose de esa forma que más de la mitad del personal obtuvo un nivel moderado de satisfacción laboral y la cuarta parte de los restantes presentó un nivel alto de satisfacción, con lo que se concluye que el personal que labora en esta sede está apto para trabajar eficazmente.

Por otra parte, Garcia y Leandres (2018) demostraron que la insatisfacción laboral se presenta en la gran mayoría de las enfermeras de los establecimientos

de Salud, debido a la carga laboral que tienen que lidiar a diario; recomendaron la distribución adecuada del personal de acuerdo a las áreas laborales, teniéndose en cuenta la edad y los años que laboran en las áreas correspondientes, el personal de salud se sentirá tan abrumado y la satisfacción por su parte será la máxima posible. Además, deben de existir las buenas relaciones interpersonales entre colegas del área, certificando un grato ambiente de trabajo y garantizando el bienestar laboral.

Finalmente, García (2018) determinó la correlación específica entre el ambiente laboral, la comunicación, el liderazgo en gestión directiva y los niveles de satisfacción del personal. Por último, recomendó a las instituciones de salud promover enseñanzas constantes sobre el ambiente laboral justo, de ese modo los colaboradores de los diversos puestos de salud a nivel nacional lograrán estar satisfechos.

Para la investigación fue fundamental revisar el sustento teórico, la teoría de la equidad sostenida por Adams, demostró que las personas descubren el nivel de esfuerzo, la mejor voluntad para realizar y efectuar una tarea respecto a la recompensa que recibirán. En este sentido, si las personas sienten que van a recibir un buen premio, entonces se esforzarán, aplicarán toda su experiencia y realizarán el trabajo con eficiencia y eficacia. De ser lo contrario, si perciben que la recompensa es mínima, se limitarán y realizaran solo lo necesario, sin esfuerzo y harán las cosas por cumplir (Alemán, 2018).

diferentes tratos, lamentablemente trabajarán en función a lo que señala la norma, y no se esforzarán por mejorar su desempeño. Sin embargo, quienes reciben recompensas equitativas, continuarán trabajando a un mismo ritmo, pero a la vez habrá quienes se esfuerzen más con el fin de recibir mayor recompensa (Avenecer, 2015). Al mismo tiempo, los trabajadores se comparan con las voluntades y los beneficios en condiciones similares durante el trabajo, por lo tanto, los resultados llegan a ser psicológicos y cognitivos (Calzolaio y Guerra, 1994), porque el estado de ánimo y motivación por el trabajo aumentan.

También se revisó la teoría de motivación e higiene sustentada por Herzberg, quien mencionó que los humanos tenemos dos tipos de necesidades: (a)

las necesidades animales, para evitar el daño; (b) las necesidades para crecer y desarrollarnos psicológicamente (Ayala, 2016), los cuales convergen en el desempeño laboral, de tal forma que el colaborador despliega un conjunto de actitudes para mejorar su desempeño, y lograr obtener los beneficios.

Por otra parte, Herzberg nos describe el pensamiento continuum dual: el inverso a la “satisfacción” viene a ser la “no satisfacción”, y la inversa a la “insatisfacción” termina por ser la no “insatisfacción”. La teoría de Herzberg, también está determinada por dos factores: (a) factores intrínsecos como el reconocimiento, el compromiso, el resultado, el trabajo personal y el crecimiento profesional; (b) factores extrínsecos como la inspección, la administración, las políticas institucionales, las relaciones entre colaboradores y las condiciones laborales (Correa, 2012; Serrano, 2016; Ayala, 2016)

Además, la teoría de los juegos propuesta por Neumann, define como el estudio de situaciones de conflicto y de cooperación entre personas ingeniosas, que deciden racionalmente sobre la solución de problemas; de ese modo, el juego corresponde a la situación en la que cierta cantidad de personas tienen que hacer una elección entre un grupo definido de deliberaciones, sin tener en cuenta que los resultados son fruto de las elecciones hechas previamente; estos resultados llegan a ser evaluados por cada colaborador, dependiendo de sus gustos y preferencias (Bromberg y Saavedra, 2004; Del Rio, 2007).

La teoría antes señalada es medida según la función de utilidades y son: (a) Todos los participantes saben los resultados que podrían tener; (b) Los participantes conocen las estrategias de los demás, siempre hay un precio que pagamos por cualquier decisión; (c) Los participantes son racionales, ellos buscan maximizar sus beneficios; (d) Todos los participantes saben la función de utilidad de los otros participantes, además saber sus potenciales estrategias (Bromberg & Saavedra, 2004; Romero, 2017). En todo centro de trabajo existen dos partes, la primera el empleador y la segunda el trabajador; entre las partes existe un comportamiento económico que incide en el desarrollo de las instituciones, siendo el resultado una transacción por ambas partes.

De igual forma, Weber sustentó que la “burocracia” es un factor imprescindible para una institución en la sociedad contemporánea, además, sabía que la burocracia generaba “obstrucción y obstáculo” (Petrella, 2007). También, Weber discriminó varios factores que moderan las reacciones de los individuos frente a la desigualdad económica, política y social. Por otra parte, el poder de los jefes era considerado legítimo por aquellos sobre quienes tenían poder, esta situación permitía controlar los conflictos (Rice University, 2013).

Igualmente, la teoría de la expectativa sustentada por Vroom (1964) expone que la motivación es la multiplicación de tres factores, $Motivación = V \times E \times M$; (a) Valencia (V): viene a ser la cantidad de deseo que tiene un individuo para lograr una meta. Este factor es diferente para cada trabajador, porque cada humano tiene sus propias preferencias, está establecida por la experiencia y puede modificarse con el tiempo; (b) Expectativa (E): es el sentimiento de cada colaborador, la persona debe creer que dispone la capacidad de desarrollar ciertas metas para lograr un objetivo superior; (c) Instrumentalidad (M): corresponde a la sabiduría del individuo para desempeñarse en diferentes áreas laborales, la institución aprecia las entregas económicas (Catalán, 2018; Calderón, 2016; León, 2017).

Igualmente, la teoría social-cognitiva planteada por Bandura es considerada como conductista, porque concede gran importancia al refuerzo realizado por los seres humanos desde una perspectiva general, este enfoque conductual hace énfasis sobre el ambiente y las acciones que serán unidas con el enfoque cognitivo, conformando tres factores principales: (1) factores personales; (2) factores ambientales o situacionales; (3) factores conductuales “reciprocidad triádica”. Dicho postulado otorga gran importancia a la fabricación del conocimiento del individuo (Bes, 2006; Vasco, 2018).

Asimismo, se inserta en el contexto de una estructura causal interactiva, donde se incluyen factores personales. El esquema del yo, la sabiduría del personal y su identidad permanente como ente regulador interno de los pensamientos, sentimientos y comportamientos (Casas, 2017). También es preciso señalar que se aprende haciendo, y “observando memorizando las conductas de otras

personas”. En tal sentido se divide en cuatro etapas: (1) Atención del aprendiz debe estar enfocado al modelo; (2) La memoria el individuo debe retenerlo para después ejecutarlo; (3) La reproducción poniéndose en marcha la conducta y el individuo ser capaz de imitar dicho comportamiento; (4) Motivación siendo fundamental conocer que llevó a la persona hacer esa conducta (Bes, 2006). El aprendizaje comienza desde el vientre de la madre y continua durante toda la etapa nuestra vida, por eso la importancia en el trabajo demostrar las habilidades y el comportamiento.

Finalmente, la teoría de las relaciones humanas expuesta por Mayo promueve el diseño conductual de las personas, basándose en el desarrollo personal, el individuo genera su propio juicio, experiencia y habilidades. Además de factores motivadores personales, por su ambiente físico y sociales (Gómez, 2007). La teoría humana tiene dos principios fundamentales: (1) El estudio del ambiente laboral y la adecuación del trabajador al mismo: En dicha producción se verifica las peculiaridades humanas que cada tarea exigía y la selección científica de los colaboradores en lugares estratégicos, evaluando al trabajador junto con las habilidades curriculum especial; (2) El ajuste del ambiente laboral al empleado: en lo comercial y lo laboral se expresa la empatía por parte de los jefes hacia los colaboradores. Este aspecto determinó al Modelo de los Recursos Humanos (Medina y Avilla, 2002).

La construcción de la variable satisfacción laboral viene a ser la búsqueda del enriquecimiento, evaluación o percepción del empleado al trabajo, es un elemento fundamental para garantizar la productividad, la orientación afectiva hacia el empleo, la propia motivación analiza el grado de independencia laboral, la realización de actividades, los aspectos de progreso individual y los premios psicológicos de la participación colectiva (Quintero, Biela, Barrera, & Campo, 2007; Bermúdez, 2019; Vizcaíno, 2020). La autoestima de un empleado es la percepción o pensamiento de la cantidad de estímulos positivos que necesita para tener una satisfacción laboral positiva, está relacionada con la condición que se evalúa a los colaboradores, encerrando la confianza que se tiene y la necesidad de reconocimiento por parte de sus compañeros, condición laboral, notoriedad, prestigio, ímpetu, dominio y servicio. El quiebre de estos estímulos provocaría que

los trabajadores de determinadas instituciones se sientan frustrados, débiles, malhumorados, torpes y dependientes (Tipán, 2020).

Un estado emocional positivo está determinado por la personalidad del individuo, experiencia laboral, expectativa de lo que quiere cumplir y finalmente lo cumple. Asimismo, se genera a raíz de componentes específicos, los cuales son: inspección, sueldo, constancia laboral, apreciación por el trabajo realizado, valoración del trabajo, buena relación con compañeros de trabajo, trato equitativo por parte de los jefes y buen contexto laboral. Generándose en concordancia con las capacidades del colaborador y la demanda de actividades de su puesto (Quintero, Biela, Barrera, & Campo, 2007; Juárez, 2012; Huamaní, 2017; Bermúdez, 2019; Vizcaíno, 2020).

Las instituciones del Estado buscan empleados comprometidos con los retos de carácter laboral, empresarial y personal, con colaboradores: felices, saludables, seguros y familiarmente responsables resolviendo problemas complejos, con pensamiento crítico, creatividad e innovación.

La satisfacción laboral, según Palma (1999), tiene siete dimensiones: (a) Significación de tareas, se define como una relación al profesional o colaborador, que establece entre el trabajador y el trabajo teniendo en cuenta el sentido del esfuerzo al mismo, la realización con su trabajo, el sentimiento de igualdad, equidad, confianza, respeto. De igual manera a cualquier labor realizada por sus colegas, además se asocia con la cantidad de trabajo que el individuo realiza diariamente y que es reconocido por parte de sus jefes; (b) Las condiciones de trabajo, llegan a ser el ambiente físico psicológico y social, de la misma forma el bienestar en el centro de trabajo debe ser excepcional, en la mayoría de los casos el colaborador laborará mejor en un ambiente seguro y saludable con sistema de ventilación, limpio recomendado para la buena salud, dado por la institución donde labora; (c) Agradecimiento personal y/o social será la aceptación con uno mismo o a las personas con las que el individuo labora (equipo de trabajo), sintiéndose satisfechos y reconocidos con la labor que ejecutan, incrementando la producción en las instituciones, lo cual se traduce en un aumento de beneficios que busca

cubrir las necesidades humanas, las prestaciones y la seguridad social y planes recreativos; (d) Beneficios económicos, son como estímulos económicos que recibe el colaborador y son parte de la elaboración y tarea del individuo, dependiendo de la cantidad de esfuerzo que realizan su trabajo dentro de las instituciones donde laboran estos deben de obtener ingresos aceptables y razonables. El colaborador que esté en desacuerdo con los ingresos que genere, quedará descontento y sentirá una insatisfacción económica con su institución pública (Huamaní, 2017; Pimente, 2018; Campos, 2020); (e) Políticas Administrativas: Las habilidades administrativas deben ser lo suficientemente capaces de alcanzar metas, mirar, establecer y flexibilizar, organizar la correlación de trabajo y asociarse concisamente con el colaborador frente a los lineamientos o reglas institucionales; (f) Relación con la Autoridad: Se define como la evaluación calificativa desarrollada por el colaborador con relación a su director general y su relación a sus movimientos cotidianos; (g) Desarrollo Personal: Estamos motivados principalmente cuando las necesidades nos permiten cuando el desarrollo y la oportunidad que posee el trabajador de ejecutar movimientos de autorrealización (Mamani, 2017; Deza, 2017; Rodríguez, 2019).

La variable del síndrome de Burnout, se manifiesta como una respuesta sintomática a una serie de situaciones estresantes a las que están sometidas las personas que trabajan en cualquier tipo de empresa y/o instituciones, este síndrome se origina principalmente en las carreras donde los colaboradores tienen una relación estrecha con las personas (Parada y otros, 2005; Labrador, 2017; Rodríguez, Guevara y Viramontes, 2017; Figueroa, 2019; Medrano, 2019).

En diversas investigaciones, el síndrome de burnout tiene un gran efecto en los colaboradores que trabajan más de ocho horas diarias, y cuando las remuneraciones económicas no son las esperadas por los empleados (Figueroa, 2019); a raíz de esto nace la dimensión del cinismo, la cual explica la generación de comportamientos negativos hacia su trabajo, y baja autoeficacia, la cual es la percepción negativa en el desempeño laboral (Labrador, 2017).

Además, los profesionales más afectados son los individuos que laboran en el sector salud y educativo, estos profesionales buscan la excelencia y la

perfección en lo que realizan, esto puede generar que los profesionales lleguen a esforzarse demasiado (Parada y otros, 2005; Rodríguez, Guevara y Viramontes, 2017; Medrano, 2019), y cuando no logran los objetivos se frustran y el nivel de burnout aumenta, lo cual ocasiona problemas a nivel personal, familiar y laboral.

En consecuencia, el síndrome de burnout presenta tres dimensiones: (a) Agotamiento emocional: describe situaciones de estar consumado corporalmente, hace referencia a una debilidad de las personas, los sujetos presentan pasiones de estar emocionalmente débiles y aventajados en cuanto a peculios emocionales; (b) Despersonalización: narra una respuesta impersonal, además hace referencia a todas las cualidades y conmociones negativas cénicas e impersonales, como el maltrato o el trato cruel para crear efectos excesivos apartados hacia otros individuos; (c) Realización personal: Describe impresiones de competitividad y estimulación laboral, Aparece como una inclinación a evaluarse negativamente en relación con su persona y su labor. La mengua de las impresiones de capacidad y éxito laboral (Aranda, Gonzáles, Pando y Hidalgo, 2013; Rodríguez, Guevara, & Viramontes, 2017; Bustamante y Casafranca, 2019).

La variable motivación es la fuerza que cada persona posee para realizar determinadas acciones sin descansar hasta completarlas, de ese modo se busca satisfacer una sensación de carencia presentada por los colaboradores, que puede ser atribuida a estímulos externos e internos dado que puede crearse internamente en los procesos mentales del individuo (Chiavenato, 2000; Reynaga, 2015; Alvarado, 2018). Además, la motivación es un componente interno que mayor atención requiere para comprender la conducta humana (Chiavenato, 2000).

Asimismo, la motivación en el trabajo se manifiesta como la energía interna que inspira a los colaboradores a realizar actividades dentro del ambiente laboral, logrando resultados favorables en beneficio de la institución, esto involucra la responsabilidad hacia la organización, y su trabajo mismo (Suárez y Chicaica, 2011).

De esta manera se puede apreciar una discrepancia entre motivar a los trabajadores y manipularlos. La manipulación es aquel escenario donde los

colaboradores tienen que realizar las ordenes de la jefatura, se evidenció a través del tiempo en las organizaciones cientos de trabajadores son promocionados para cargos directivos de confianza, simplemente por su dedicación a su trabajo, se deduce que una persona será aceptada entre los empleados como dirigente y automáticamente tendrá las habilidades para motivarlos, establecer comunicaciones con sus compañeros y gestionar la organización. Cabe resaltar que a través de la manipulación se obtienen resultados de corto plazo, y se crea un ambiente de desconfianza entre los trabajadores (Denny, 1998).

La motivación en los trabajadores presenta cinco dimensiones: (a) Desmotivación: la desmotivación es la insuficiencia de estimulación y la incapacidad hacia la ocupación, además la condición que hace falta la intención de proceder (Ryan & Deci, 2000; Chiavenato, 2007; Regalado & Samillan, 2019); (b) Regulación externa: el ordenamiento externo es la ocupación esmerada por los colaboradores para obtener un reconocimiento o frenar una penalidad en que se concentran los teóricos de la presión operante (Ryan & Deci, 2000; Navea, 2015; Regalado & Samillan, 2019); (c) Regulación introyectada: es el sentimiento de culpa y responsabilidad interna, que enorgullece el anhelo de poner en práctica cierta labor, compromete a uno mismo introducir la regulación. Una configuración de introyección de las personas es motivada a realizar demostraciones de suficiencia con la finalidad de sostener los sentimientos de auto-valía, la forma adecuada de ser impulsados para realizar (Ryan & Deci, 2000; Borrás, 2015; Regalado & Samillan, 2019); (d) Regulación identificada: se obtiene cuando el comportamiento es inmensamente valorado y juzgado importante para sí mismo, comienza a ser regulada internamente. Dicha motivación sobrelleva a realizar una actividad libre sobre el desagrado, aunque no sea del agrado del individuo (Pérez, 2012; Borrás, 2015; Regalado & Samillan, 2019); (e) Motivación intrínseca: Tipo de motivación que se relaciona con las decisiones propias que toma un individuo para realizar actividades agradables (Ryan y Deci, 2000; Chiavenato, 2007; Regalado y Samillan, 2019).

Además, la recarga laboral propicia nerviosismo, rigidez, agotamiento, remordimiento y sensación de desmayo para entregar las actividades en un lapso corto, generando horas de esfuerzo superior a lo establecido, en muchos casos con

insuficiencia y por ende se termina llevando trabajo a casa. Poniendo en segundo plano a la familia, al deporte, a la diversión y a las cosas que le gusta hacer a cada persona, esto hace que el trabajo sea la máxima prioridad del individuo, de tal forma que se llega a estresar, preocupar, dormir menos de lo debido y es propenso a desarrollar diferentes enfermedades ligadas a la carga laboral. (Hirota & Pino, 2016; Castillo & Buitron, 2019; Garcia, 2020).

Esta variable dependiente se caracterizó por la perspectiva que cada empleado posee respecto a la cantidad de trabajo que tiene por desarrollar en un periodo fijado, muchas veces existen trabajos eventuales que presionan irracionalmente a los colaboradores y genera la sobrecarga laboral. El exceso de actividades genera el agotamiento del cuerpo y perjudica a la salud, generando conflictos para la recuperación (Hirota & Pino, 2016; Alcayaga, 2016; Miguel & Salas, 2019; Garcia, 2020). La recarga laboral es estresante, se sugiere prevenir dicho escenario, en vista que afecta a los factores psicosociales, incidiendo en los procesos de trabajo a nivel social, mental y físico relacionado con el rendimiento en el ámbito laboral.

La recarga laboral presenta cuatro dimensiones: (a) Carga física: básicamente se define como la capacidad de mover el cuerpo o algunas de sus extremidades, conducir objetos pesados o bultos de un lugar a otro y a su vez conservar la postura, depende de la habilidad de cada persona para realizar trabajos encomendados; (b) Carga mental: es la habilidad intelectual que los humanos poseen para decidir y resolver obstáculos durante la jornada laboral. Esto representa un peligro hacia los profesionales de salud y pacientes, conllevando al cansancio y a la repetición de actividades diarias; (c) Trabajo rotativo: Este tipo de trabajo implica un horario de entrada, llegando a excederse el tiempo para salir de dicha jornada laboral, ya sean realizadas en turno de mañanas, tardes o noches.

Las organizaciones laborales establecen los horarios de lunes a domingo bajo las necesidades en el puesto de trabajo, obligatoriamente se labora las veinticuatro horas en el sector salud; aun en situaciones de emergencia, llegando a afectar la vida y la salud del colaborador; provocando el ausentismo y el malestar

en los empleados; (d) Factores de la organización: están formados por una serie de factores que mejoran la salud del colaborador, su aspecto físico, su seguridad, la buena comunicación e imaginación. Además, estos factores consecutivamente tienen necesidad de adaptarse e improvisar materiales y equipos, lo que genera daños importantes en los colaboradores con signos de pavor, enfado, ansiedad, tensión, dolor muscular y cansancio (Miguel y Salas, 2019).

Finalmente, la variable condición laboral obedece a la validez y eficacia del procedimiento, responsabilidad y estímulo salarial, que avalen el bienestar físico del trabajador y reduzcan el agotamiento. En este sentido, las más resaltantes fueron: (1) Adecuación de instrumentos, herramientas y equipos de responsables, mejorar la producción y minimizar la voluntad del productor evitando la pérdida de tiempo en el cumplimiento de tareas; (2) Distribución física de las maquinarias y equipos para organizar el flujo de la fabricación; (3) Mejores condiciones en el ambiente físico de trabajo, como la bulla, la falta de ventilación, iluminación y bienestar general en el trabajo evitar la reducción y validez del individuo; (4) Diseño de instrumentos y dispositivos especiales (transportadores, archivadores, registradores y otros elementos) para comprimir movimientos innecesarios (Chiavenato, 2006; Organización Mundial de la Salud, 2013; Guillen y Rojas, 2019).

Las mejores condiciones en el trabajo son una pieza clave en la conformación de la subjetividad e identidad social de las personas y grupos de trabajadores, a pesar de ser fuente de enfermedades, sufrimiento y accidentes, que pone en riesgo a la seguridad, la salud y el bienestar de los colaboradores. (Chiavenato, 2006; Organización Panamericana de la Salud, 2012; Organización Mundial de la Salud, 2013; Guillen y Rojas, 2019; Crisólogo, 2019).

Las condiciones laborales presentan cuatro dimensiones: (a) Seguridad en el trabajo: El clima y la integración de seguridad del trabajo. Se refiere al procedimientos y prácticas de seguridad y la salud en el trabajo a través de equipos de ingeniería y administrativas debe ser fundamental para todo colaborador, de esa manera se crea un ambiente laboral sin peligros (Oliver, Tomás, & Cheyne, 2005; Herrera, 2009; Guillen y Rojas, 2019); (b) Carga de trabajo: se relaciona a la

cantidad laboral que un individuo está sometido, tanto física, y mentalmente. Además, la carga elevada es fuente de estrés y un riesgo en el ambiente psicosocial, a mayor obligación en el trabajo, mayor será el desgaste (Calderón-De la Cruz, Merino-Soto, Juárez-García, & Jimenez-Clavijo, 2018; Guillen y Rojas, 2019); (c) Organización de trabajo: se define como el que cada colaborador ocupa dentro de un grupo de personas con el objetivo de reducir tareas (Ortiz A., 2015; Mimbela, 2018; Guillen y Rojas, 2019); (d) Carga medioambiental: Las condiciones ambientales del trabajo deben ser adecuadas para garantizar la salud física y mental; disminuir la fatiga, la insatisfacción, el estrés y problemas psicológicos; pasando mayor tiempo en el trabajo debe contar es necesario que tenga una condición ambiental de trabajo favorables tomar en cuenta el entorno laboral, porque puede provocar malestares perjudicando a los colaboradores (Nuñez, 2019; Cornejo, 2019; Guillen y Rojas, 2019).

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio se sustentó en el enfoque cuantitativo, el cual se fundamenta en cálculos matemáticos, utilizando para la recolección de datos las encuestas con el fin de contrastar las hipótesis a través de un conjunto de procesos secuenciales y demostrativos. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010; Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018; Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).

De igual forma, el estudio se sustentó en el tipo de investigación sustantiva, es un modelo de averiguación posicionada al entendimiento esencial de los sucesos, tanto a describir como a explicar la pretensión del saber es la descripción de los hechos (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

El diseño de la investigación fue no experimental, específicamente “posterior al hecho” o “ex post-facto”, a razón que no se manipularon las variables, los datos fueron recopilados luego de acontecido los hechos. En este sentido, se recopiló datos de las variables como: burnout, motivación, recarga laboral y condiciones laborales que determinan la satisfacción laboral (Hernández, Fernández y Baptista, 2010; Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018; Meneses y otros 2018).

Finalmente, para el estudio se aplicó el método hipotético deductivo, comprende el sistema natural y su estudio en las ciencias ambientales; formando una hipótesis laudable, la cual es contrastada de forma empírica; además inicia con la observación de un hecho o problema, tomando la importancia del proceso de deducción, determinando las consecuencias a razón de la contrastación de las mismas (Farji-Brener, 2007; Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018; Neill y Cortez, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1 Definición conceptual

Satisfacción laboral

Es el estado emocional positivo de la persona respecto al centro de labores, la cual esta condiciona la remuneración, la valoración en el puesto, el clima organizacional, y el logro de los objetivos (Bermúdez, 2019; Vizcaíno, 2020; Quintero, Biela, Barrera, Tipán, 2020).

Burnout

El síndrome de burnout se manifiesta como el agotamiento físico, es una respuesta sintomática ante las situaciones estresantes a las que está sometida la persona que trabajan en cualquier tipo de empresa y/o institución, esta se origina principalmente entre los colaboradores que tienen una relación estrecha con personas (Labrador, 2017; Rodríguez, Guevara y Viramontes, 2017; Figueroa, 2019; Medrano, 2019).

Motivación

La motivación es la fuerza y ánimo que cada persona posee para realizar determinadas acciones, sin descansar hasta completarlas. Es un impulso interno que el colaborador posee y se transmite una energía interior, generado internamente los procesos mentales para el logro, además de la habilidad para transmitir su motivación a su entorno (Chiavenato, 2000, Alvarado, 2018; Reynaga, 2015).

Recarga laboral

La recarga laboral es la acumulación de procesos laborales, las cuáles conducen al nerviosismo, rigidez, agotamiento, remordimiento, sensación de desmayo en el tiempo para entregar las tareas asignadas en periodos cortos, lo que genera trabajar más horas de la jornada establecida (Hirota & Pino, 2016; Castillo & Buitron, 2019; Garcia, 2020).

Condiciones laborales

Las condiciones laborales corresponden a las características del puesto, los procedimientos, la remuneración, el aspecto físico, entre otros que son necesarios para que el colaborador se desempeñe en el trabajo asignado (Guillen y Rojas, 2019; Organización Mundial de la Salud, 2013).

3.2.2 Definición operacional

La variable satisfacción laboral ha sido medida a través de siete dimensiones (a) D1 Significación de tareas, con tres indicadores esfuerzo, realización, equidad y está constituido por los siguientes ítems: 5, 11, 19, 26, 30, 35; (b) D2 Condiciones de trabajo, los indicadores fueron estructura, materiales, relación con la autoridad, constituido por los ítems: 1, 13, 21, 28, 32; (c) D3 Relaciones sociales, integrada por los indicadores trato con los jefes y trato con los compañeros y está constituido

por los ítems: 3, 9, 16, 24; (d) D4 beneficios económicos, compuesta por remuneraciones, beneficios y gratificaciones y está constituido por los siguientes ítems: 2, 7, 14, 22; (e) D5 Políticas administrativas, integrada por disciplina, horario de trabajo, disposiciones y políticas del personal y está constituido por los siguientes ítems: 8,15, 17, 23, 33; (f) D6 Relaciones con la autoridad, integrada por cordialidad, valorativa, democrática y está constituido por los siguientes ítems: 6, 12, 20, 27, 31, 36; (g) D7 Desarrollo personal, compuesta por capacitación, programas de entretenimiento, cursos de actualización y está constituido por los siguientes ítems: 4, 10, 18, 25, 29, 34 (Ver anexo 2).

La variable Burnout ha sido medida a través de tres dimensiones: (a) D1 Agotamiento emocional, con los indicadores cansancio mental, cansancio físico, distanciamiento cognitivo y está constituido por los siguientes ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20; (b) D2 Despersonalización, los indicadores fueron lenguaje deshumanizado, aislamiento, cinismo, negatividad y está constituido por los siguientes ítems: 5, 10, 11, 15, 22; (c) D3 Realización personal, integrada por sentimiento de incompetencia, baja autoestima, rechazo y está constituido por los siguientes ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (Ver anexo 2).

La variable motivación ha sido medida a través cinco dimensiones: (a) D1 desmotivación, los indicadores fueron ausencia de esfuerzo, significado erróneo del trabajo, falta de objetivos y está constituido por los siguientes ítems: 2, 15, 16; (b) D2 Regulación externa, integrada por mostrarle a los demás que, si se puede, busca la aceptación de su trabajo por los demás, comodidad en obedecer valores y está constituido por los siguientes ítems: 3, 8, 9, 10, 14, 17; (c) D3 Regulación introyectada, compuesta por interés por el reconocimiento, busca el resto de los demás y está constituido por los siguientes ítems: 1, 5, 7, 19; (d) D4 Regulación identificada, integrada por asumir como propios los objetivos, identificación con las actividades, valores y objetivos y está constituido por los siguientes ítems: 4, 11, 18; (e) D5 Motivación intrínseca, compuesta por impulso interno por esforzarse en el trabajo y está constituido por los siguientes ítems: 6, 12, 13.

La variable recarga laboral ha sido medida a través cuatro dimensiones: (a) D1 Carga física, con sus indicadores postura, desplazamiento, esfuerzo físico, manipulaciones de cargas y está constituido por los siguientes ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16; (b) D2 Carga mental, los indicadores fueron

nivel de atención, control de pausas en las labores, ritmo de trabajo, tratamiento de información, nivel de experiencia y está constituido por los siguientes ítems: 17, 18, 19, 20, 21, 22; (c) D3 Trabajo rotativo, integrada por estabilidad de turno, respecto del ciclo del sueño, evaluación de salud, refrigerio adecuado, estabilidad en equipos de trabajo y está constituido por los siguientes ítems: 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31; (d) D4 Factores de la organización, dichos indicadores prevención de las tareas, preparación de actividades, toma de decisiones, informes, relaciones interpersonales y está constituido por los siguientes ítems: 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49.

La variable condiciones laborales ha sido medida a través cuatro dimensiones: (a) D1 Seguridad en el trabajo, con los indicadores distribución física de trabajo, mantenimiento de seguridad, mobiliario y equipo de trabajo y está constituido por los siguientes ítems: 1, 2, 3, 4; (b) D2 Carga de trabajo, integrada por cantidad de trabajo, jornada de trabajo, dificultad de las tareas y está constituido por los siguientes ítems: 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11; (c) D3 Organización de trabajo, constituida por distribución de funciones, objetivos de trabajo, actividades recreativas, apoyo de directivos y está constituido por los siguientes ítems: 12, 13, 14, 15, 16, 17; (d) D4 Carga medioambiental, integrada por ruido, iluminación, ventilación y está constituido por los siguientes ítems: 18, 19, 20.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

La población corresponde al grupo de personas capacitadas que brinden información para poder indagar; sus elecciones serán de acuerdo a las tareas y sus cualidades que pueden coadyuvar en la recopilación de investigación será fundamental para analizar el problema, teniendo en cuenta la dimensión de la población, siendo de importancia elegir parte del poblado, es decir, determinar una muestra mediante un procedimiento estadístico de muestreo (Tamayo, 2003; Hernández, Fernández y Baptista, 2010; Neill y Cortez, 2018).

Por lo tanto, para el estudio la población estuvo conformada por 2508 colaboradores de la institución pública de salud, Lima en el año 2020, quienes al periodo de estudio tenían contrato vigente.

3.3.2 Muestra

En consecuencia, la muestra quedó constituida por 468 trabajadores, los criterios de inclusión fueron: (a) Tener contrato vigente; (b) Ser personal asistencial o administrativo. El criterio de exclusión: (a) No tener contrato vigente; (b) No ser parte de la institución en estudio.

3.3.3 Muestreo

El muestreo correspondió a la técnica probabilística, específicamente muestreo aleatorio simple (Hernandez, Fernandez, y Baptista, 2014), donde a partir de los siguientes criterios: (a) nivel de confianza =0.95; (b) error igual =0.05; (c) nivel de significancia = 0.05; (d) Z = 1.96, se calculó:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q} = \frac{1.96^2 * P * Q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q} = 468$$

La muestra calculada correspondió a 468 colaboradores.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas de recolección de datos

La técnica de recopilación de datos fue la encuesta, se define como un procedimiento por el cual se aplica un instrumento de recolección de datos, el objetivo de esta aplicación es obtener información relacionada al estudio de las variables (López-Roldán y Fachelli, 2015; Sánchez, Reyes y Mejía, 2018; Meneses y otros, 2018).

En este estudio de investigación se utilizó una encuesta virtual dirigida a los colaboradores de una institución pública de salud en la ciudad de Lima durante el año 2020, se utilizó dicho formato para evitar incumplir las medidas sanitarias propiciadas por el gobierno en turno. Link de la encuesta virtual: <https://forms.gle/cjT7ma3HKUkV3ijM9>.

3.4.2 Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario, la cual permite la recolección de datos más usada, su estructura está compuesta por una serie de aseveraciones,

las cuales el sujeto deberá completar y discriminar de acuerdo a su criterio, esta técnica permitió obtener información pertinente para contrastar el modelo planteado, según el diseño de la investigación (López-Roldán y Fachelli, 2015; Sánchez, Reyes y Mejía, 2018; Meneses y otros, 2018).

Ficha técnica de los instrumentos:

Nombre: Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL - SPC)

Link del cuestionario Virtual: <https://forms.gle/EFc2E8fcTCVv3FPL6>

Autora : Sonia Palma Carrillo

Año : 1999

Dimensiones: (a) Significación de tareas, con los indicadores esfuerzo, realización, equidad (5, 11, 19, 26, 30, 35); (b) Condiciones de trabajo, los indicadores fueron estructura, materiales, relación con la autoridad (1, 13, 21, 28, 32); (c) Relaciones sociales, integrada por los indicadores trato con los jefes y trato con los compañeros (3, 9, 16, 24); (d) Beneficios económicos, compuesta por remuneraciones, beneficios y gratificaciones (2, 7, 14, 22); (e) Políticas administrativas, integrada por disciplina, horario de trabajo, disposiciones y políticas del personal (8,15, 17, 23, 33); (f) Relaciones con la autoridad, integrada por cordialidad, valorativa, democrática (6, 12, 20, 27, 31, 36); (g) Desarrollo personal, compuesta por capacitación, programas de entretenimiento, cursos de actualización (4, 10, 18, 25, 29, 34).

Tabla 1

Niveles de la satisfacción laboral

Variable	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
	Mín.	Máx.	Mín.	Máx.	Mín.	Máx.
V ₁ Satisfacción laboral	36	83	84	131	132	180
D ₁ Significación de tareas	6	13	24	38	39	30
D ₂ Condiciones trabajo	5	11	12	17	18	25
D ₃ Relaciones sociales	4	8	9	14	15	20
D ₄ Beneficios económicos	4	8	9	14	15	20
D ₅ Políticas administrativas	5	11	12	17	18	25
D ₆ Relación con la autoridad	6	13	14	21	22	30
D ₇ Desarrollo personal	6	13	14	21	22	30

Nombre: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Autor: Maslach y Jackson

Año: 1986

Dimensiones: (a) Agotamiento emocional, con los indicadores cansancio mental, cansancio físico, distanciamiento cognitivo. (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20); (b) Despersonalización, los indicadores fueron lenguaje deshumanizado, aislamiento, cinismo, negatividad. (5, 10, 11, 15, 22); (c) Realización personal, integrada por sentimiento de incompetencia, baja autoestima, rechazo. (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21).

Tabla 2

Baremos del burnout

Variable	Bajo		Medio		Alta	
	Mín.	Máx.	Mín.	Máx.	Mín.	Máx.
V ₂ Burnout	22	50	51	80	81	110
D ₁ Agotamiento emocional	9	20	21	32	33	45
D ₂ Despersonalización	5	11	12	17	18	25
D ₃ Relación personal	8	18	19	28	29	40

Nombre: Escala de Motivación

Autor: Gagné, Forest, Gilbert, Aube, Morin y Malorni

Año: 2010

Dimensiones: (a) Desmotivación, los indicadores fueron ausencia de esfuerzo, significado erróneo del trabajo, falta de objetivos. (2, 15, 16); (b) Regulación externa, integrada por mostrarle a los demás que, si se puede, busca la aceptación de su trabajo por los demás, comodidad en obedecer valores. (3, 8, 9, 10, 14, 17); (c) Regulación introyectada, compuesta por interés por el reconocimiento, busca el resto de los demás. (1, 5, 7, 19); (d) Regulación identificada, integrada por asumir como propios los objetivos, identificación con las actividades, valores y objetivos. (4, 11, 18); (e) Motivación intrínseca, compuesta por impulso interno por esforzarse en el trabajo (6, 12, 13).

Tabla 3

Baremos de la motivación laboral

Variable	Desmotivado		Indiferente		Motivado	
	Mín.	Máx.	Mín.	Máx.	Mín.	Máx.
V ₃ Motivación	19	56	57	94	95	133
D ₁ Desmotivación	3	8	9	14	15	21
D ₂ Regulación externa	6	17	18	29	30	42
D ₃ Regulación introyectada	4	11	12	19	20	28
D ₄ Regulación identificada	3	8	9	14	15	21
D ₅ Motivación intrínseca	3	8	9	14	15	21

Nombre: Recarga laboral

Autor: INSHT

Año: 2005

Dimensiones: (a) Carga física, con sus indicadores Postura, desplazamiento, esfuerzo físico, manipulaciones de cargas. (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16); (b) Carga mental, los indicadores fueron nivel de atención, control de pausas en las labores, ritmo de trabajo, tratamiento de información, nivel de experiencia. (17, 18, 19, 20, 21, 22); (c) Trabajo rotativo, integrada por estabilidad de turno, respecto del ciclo del sueño, evaluación de salud, refrigerio adecuado, estabilidad en equipos de trabajo. (23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31); (d) factores de la organización, dichos indicadores prevención de las tareas, preparación de actividades, toma de decisiones, informes, relaciones interpersonales. (32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49).

Tabla 4

Baremos de la recarga laboral

Variable	Bajo		Medio		Alto	
	Mín.	Máx.	Mín.	Máx.	Mín.	Máx.
V ₄ Recarga laboral	49	64	65	81	82	98
D ₁ Carga física	16	20	21	26	27	32
D ₂ Carga mental	6	7	8	9	10	12
D ₃ Trabajo rotativo	9	11	12	14	15	18
D ₄ Factores de la organización	18	23	24	29	30	36

Nombre: VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo

Autor: Hayes et. al

Año: 2007

Dimensiones: (a) Seguridad en el trabajo, con los indicadores distribución física de trabajo, mantenimiento de seguridad, mobiliario y equipo de trabajo. (1, 2, 3, 4); (b) Carga de trabajo, integrada por cantidad de trabajo, jornada de trabajo, dificultad de las tareas. (5, 6, 7, 8, 9, 10, 11); (c) Organización de trabajo, constituida por distribución de funciones, objetivos de trabajo, actividades recreativas, apoyo de directivos. (12, 13, 14, 15, 16, 17); (d) Carga medioambiental, integrada por ruido, iluminación, ventilación. (18, 19, 20).

Tabla 5

Baremos de las condiciones laborales

Variable	Pésimo		Regular		Bueno	
	Mín.	Máy.	Mín.	Máy.	Mín.	Máy.
V ₅ Condiciones laborales	20	46	47	72	73	100
D ₁ Seguridad en el trabajo	4	8	9	14	15	20
D ₂ Carga de trabajo	7	15	16	25	26	35
D ₃ Organización de trabajo	6	13	14	21	22	30
D ₄ Carga medioambiental	3	6	7	10	11	15

3.4.3 Validez y Confiabilidad

Validez

El proceso de validez del instrumento es el grado de medición que se le atribuye a un determinado instrumento que el investigador pretende medir. La validez de constructo está vinculada con la teoría que apoya la hipótesis, el estudio factorial exploratorio y confirmatorio para ello se apoya en pruebas estadísticas (Hernández, Fernández & Baptista, 2010; Sánchez, Reyes y Mejía, 2018; Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019). Para la presente investigación, se trabajó con instrumentos estandarizados.

Confiabilidad

Los cuestionarios fueron sometidos a la prueba de confiabilidad con Alfa de Cronbach (a) Cuestionario sobre satisfacción laboral valor calculado 0.098; (b) Cuestionario sobre burnout valor calculado 0.098; (c) Cuestionario sobre

motivación valor calculado 0.098; (d) Cuestionario sobre recarga labora valor calculado 0.098; (e) Cuestionario sobre condiciones labora valor calculado 0.098; concluyendo que los cinco elementos arrojaron valores superiores a 0.80, demostrando el grado de confiabilidad y pueden ser aplicados en nuestro estudio.

3.5. Procedimientos

Para hacer posible este estudio de investigación, se tuvo en cuenta los siguientes pasos: (a) Recopilación de la base teórica; (b) Recopilación de cuestionarios estandarizados; (c) Aplicación a la muestra de estudio, utilizando la herramienta en línea de google formularios; (d) Diseño de la base de datos, utilizando las estadísticas de google formularios; (e) Descripción y análisis de los resultados; (f) Redacción del informe final.

3.6. Método de análisis de datos

La estadística descriptiva se delimita a la adquisición de frecuencias, medidas de dispersión y de tendencia central, describe los datos analizados para brindarle al lector un trabajo mejor organizado y a su vez más sintético (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

La estadística inferencial se basa en la comprobación de hipótesis y parámetros, además de evaluar relaciones semejantes y diferentes entre grupos de personas (Hernández, Fernández y Baptista, 2010; Sánchez, Reyes y Mejía, 2018). El método de análisis de datos se realizó en base a ecuaciones estructurales, también denominado modelo de estructuras de covarianza, lo cual resultó de gran soporte para seguir indagaciones. Se observó ecuaciones simultáneas como compensación, su desarrollo sufre un meticuloso proceso que debe ser consecutivo rigurosamente, para poder validar la fiabilidad de las conclusiones arrojadas por los estudios, la relación de las variables latentes y las observables con el objetivo de determinar la causalidad entre los parámetros latentes, genera indicadores de ajuste del modelo en relación con los datos el software que se utilizó fue SPSS con el programa AMOS, mostrando los porcentajes y frecuencias estadística descriptiva (Cuevas y Rodríguez, 2007; Doral, Rodríguez y Monseguer, 2018; Manzano, 2017).

3.7. Aspectos éticos

Para este estudio de investigación se ha citado a todos los autores respetando la normativa APA, todos ellos están considerados en referencias. De la misma forma, se ha considerado un análisis probabilístico, de una población de 2508 individuos que laboran en una institución pública de salud, Lima en el año 2020, cuyo resultado final fue de 468 colaboradores. Asimismo, la información proporcionada en este estudio es verídica y sin haberse alterado los datos.

IV. Resultados

4.1 Descripción de resultados

Tabla 6

Niveles de variable 1: satisfacción laboral

Nivel	D1		D2		D3		D4		D5		D6		D7		Variable 1	
	Significación de tareas		Condiciones de trabajo		Relaciones sociales		Beneficios económicos		Políticas administrativas		Relación con la autoridad		Desarrollo personal		Satisfacción laboral	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	109	23.3%	269	57.4%	194	41.5%	48	10.3%	113	24.1%	198	42.3%	341	72.8%	90	19.2%
Indiferente	352	75.2%	107	22.9%	270	57.6%	383	81.8%	146	31.2%	266	56.8%	123	26.3%	377	80.6%
Satisfecho	7	1.5%	92	19.7%	4	0.9%	37	7.9%	209	44.7%	4	0.9%	4	0.9%	1	0.2%
Total	468	100.0%	468	100.0%	468	100.0%	468	100.0%	468	100.0%	468	100.0%	468	100.0%	468	100.0%

En la tabla 6 se presentan los niveles de satisfacción laboral, el 19.2% se encuentra insatisfecho, el 80.6% en el nivel indiferente y solo el 0.2% en el nivel satisfecho. Asimismo, respecto a la dimensión significación de tareas, el 23.3% se encuentra insatisfecho, el 75.2% en el nivel indiferente y solo el 1.5% en el nivel satisfecho. Igualmente, en relación a la dimensión condiciones de trabajo el 57.4% se encuentra insatisfecho, el 22.9% en el nivel indiferente y solo el 19.7% en el nivel satisfecho. Mientras que la dimensión relaciones sociales el 41.5% se encuentra insatisfecho, el 57.6% en el nivel indiferente y solo el 0.9% en el nivel satisfecho. Además, respecto a la dimensión Beneficios económicos, el 10.3% se encuentra insatisfecho, el 81.8% en el nivel indiferente y solo el 7.9% en el nivel satisfecho. Igualmente, en relación a la dimensión políticas administrativas el 24.1% se encuentra insatisfecho, el 31.2% en el nivel indiferente y el 44.7% en el nivel satisfecho. Mientras que la dimensión relación con la autoridad el 42.3% se encuentra insatisfecho, el 56.8% en el nivel indiferente y solo el 0.9% en el nivel satisfecho. Mientras que la dimensión desarrollo personal el 72.8% se encuentra insatisfecho, el 26.3% en el nivel indiferente y solo el 0.9% en el nivel satisfecho.

Esta situación revela que los colaboradores se encuentran insatisfechos laboralmente, sustentada por la crisis sanitaria que se viene afrontando, además los ambientes de triaje y hospitalización son improvisados, el temor a contagiarse es latente, y cada día acrecientan los casos de diabetes, hipertensión arterial, entre otros que son adicionados al Covid-19.

Tabla 7

Niveles de variable 2: Burnout

Nivel	D1		D2		D3		Variable 2 Burnout	
	Agotamiento emocional		Despersonalización		Relación personal		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Bajo	305	65.1%	295	63.0%	57	12.2%	113	24.2%
Medio	158	33.8%	162	34.6%	179	38.2%	353	75.4%
Alta	5	1.1%	11	2.4%	232	49.6%	2	0.4%
Total	468	100.0%	468	100.0%	468	100.0%	468	100.0%

En la tabla 7 se presentan los niveles Burnout, el 24.2% se ubica en el nivel bajo, el 75.4% en el nivel medio y solo el 0.4% en el nivel alto. Asimismo, respecto a la dimensión agotamiento emocional, el 65.1% se ubica en el nivel bajo, el 33.8% en el nivel medio y el 1.1% en el nivel alto. Igualmente, en relación a la dimensión despersonalización el 63.0% se ubica en el nivel bajo, el 34.6% en el nivel medio y el 2.4% en el nivel alto. Mientras que la dimensión relación personal el 12.2% se ubica en el nivel bajo, el 38.2% en el nivel medio y el 49.6% en el nivel alto. En este sentido, los resultados evidencian ansiedad, pánico, tristeza preocupación y cambios en el apetito y sueño, lo cual afecta a la relación laboral y a la vez en la familia.

Tabla 8

Niveles de variable 3: motivación

Nivel	D1		D2		D3		D4		D5		Variable 3 Motivación	
	Desmotivación		Regulación externa		Regulación introvertida		Regulación identificada		Motivación intrínseca		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Desmotivado	71	15.2%	96	20.5%	276	59.0%	204	43.6%	211	45.1%	98	20.9%
Indiferente	207	44.2%	309	66.0%	186	39.7%	211	45.1%	210	44.9%	366	78.2%
Motivado	190	40.6%	63	13.5%	6	1.3%	53	11.3%	47	10.0%	4	0.9%
Total	468	100.0%	468	100.0%	468	100.0%	468	100.0%	468	100.0%	468	100.0%

En la tabla 8 se presentan los niveles de la motivación, el 20.9% se encuentra desmotivado, el 78.2% en el nivel indiferente y solo el 0.9% en el nivel motivado. Además, respecto a la dimensión desmotivación, el 15.2% se encuentra

desmotivado, el 44.2% en el nivel indiferente y solo el 40.6% en el nivel motivado. Igualmente, en relación a la dimensión regulación externa 20.5% se encuentra desmotivado, el 66.0% en el nivel indiferente y solo el 13.5% en el nivel motivado. Mientras que la dimensión regulación introyectada el 59.0% se encuentra desmotivado, el 39.7% en el nivel indiferente y solo el 1.3% en el nivel motivado. Asimismo, respecto a la dimensión regulación identificada, el 43.6% se encuentra desmotivado, el 45.1% en el nivel indiferente y solo el 11.3% en el nivel motivado. Igualmente, en relación a la dimensión motivación intrínseca el 45.1% se encuentra desmotivado, el 44.9% en el nivel indiferente y solo el 10.0% en el nivel motivado.

Tabla 9

Niveles de variable 4: Recarga laboral

Nivel	D1		D2		D3		D4		Variable 4	
	Carga física		Carga mental		Trabajo rotativo		Factores de la organización		Recarga laboral	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	7	1.5%	21	4.5%	13	2.8%	7	1.5%	2	0.4%
Medio	79	16.9%	66	14.1%	81	17.3%	80	17.1%	91	19.4%
Alto	382	81.6%	381	81.4%	374	79.9%	381	81.4%	375	80.2%
Total	468	100.0%	468	100.0%	468	100.0%	468	100.0%	468	100.0%

En la tabla 9 se presentan los niveles recarga laboral, el 0.4% se ubica en el nivel bajo, el 19.4% en el nivel medio y el 80.2% en el nivel alto. Asimismo, respecto a la dimensión carga física, el 1.5% se ubica en el nivel bajo, el 16.9% en el nivel medio y el 81.6% en el nivel alto. Igualmente, en relación a la dimensión carga mental el 4.5% se ubica en el nivel bajo, el 14.1% en el nivel medio y el 81.4% en el nivel alto. Mientras que la dimensión trabajo rotativo el 2.8% se ubica en el nivel bajo, el 17.3% en el nivel medio y el 79.9% en el nivel alto. Además, que la dimensión factores de la organización el 0.4% se ubica en el nivel bajo, el 19.4% en el nivel medio y el 80.2% en el nivel alto.

Tabla 10

Niveles de variable 5: condiciones laborales

Nivel	D1		D2		D3		D4		Variable 5	
	Seguridad en el trabajo		Carga de trabajo		Organización de trabajo		Carga medioambiental		Condiciones laborales	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Pesimo	85	18.2%	24	5.2%	18	3.8%	29	6.2%	12	2.6%
Regular	239	51.0%	296	63.2%	198	42.4%	186	39.7%	308	65.8%
Bueno	144	30.8%	148	31.6%	252	53.8%	253	54.1%	148	31.6%
Total	468	100.0%	468	100.0%	468	100.0%	468	100.0%	468	100.0%

En la tabla 10 se presentan los niveles de condiciones laboral, el 2.6% se ubica en el nivel pésimo, el 65.8% en el nivel regular y el 31.6% en el nivel bueno. Por otra parte, respecto a la dimensión seguridad en el trabajo, el 18.2% se ubica en el nivel pésimo, el 51.0% en el nivel regular y solo el 30.8% en el nivel bueno. En consecuencia, en relación a la dimensión carga de trabajo el 5.2% se ubica en el nivel pésimo, el 63.2% en el nivel regular y solo el 31.6% en el nivel bueno. Mientras que la dimensión organización de trabajo el 3.8% se ubica en el nivel pésimo, el 42.4% en el nivel regular y solo el 53.8% en el nivel bueno. También en la dimensión carga medioambiental el 6.2% se ubica en el nivel pésimo, el 39.7% en el nivel regular y el 54.1% en el nivel bueno.

4.2 Contrastación de las hipótesis

Para la investigación se utilizó el software SPSS 24 y Amos 24 para poder estructurar y contrastar las hipótesis expuestas en el modelo. En la figura 2 se presenta la estructura general obtenida y los resultados alcanzados entre variables observadas y latentes, por lo tanto, las variables independientes fueron las condiciones laborales, burnout y la carga, y la variable dependiente fue la satisfacción laboral.

Tabla 11

Estadísticos de bondad de ajuste y criterios de referencia

	Abreviatura	Valor	Criterio
Ajuste absoluto			
Chi cuadrado	X ²	68.505	
Razón Chi cuadrado/grados de libertad	X ² /gl	68.505/3	Aceptable
Significancia	p	0.000	
Ajuste comparativo			
Índice de bondad de ajuste comparativo	CFI	.989	Aceptable (≥ .95)
Índice de Tucker-Lewis	TLI	.960	Aceptable (≥ .95)
Índice de ajuste normalizado	NFI	.992	Aceptable (≥ .95)
Ajuste parsimónico			
Corregido por parsimonia	PNFI	.850	Aceptable (Próximo a 1)
Otros			
Índice de bondad de ajuste	GFI	.950	Aceptable
Índice de bondad de ajuste corregido	AGFI	.965	(≥ .95)
Raíz del residuo cuadrático promedio	RMR	0.000	Aceptable (Próximo a cero)
Raíz del residuo cuadrático promedio de aproximación	RMSEA	0.041	Aceptable (< 0.08)

Según los resultados obtenidos en la tabla 11, la prueba de Chi cuadrado se calculó el valor de 68.505, el nivel de significancia fue menor a 0.05, lo que demuestra que el modelo es aceptable, es decir que el burnout, la carga laboral,

las condiciones laborales, mediadas por la motivación influyen en la satisfacción laboral en una institución pública de Salud, Lima en el año 2020.

Por otra parte, se calculó GFI, AGFI, CFI, TLI y NFI cuyos valores superan 0.95, lo que indica que existe un ajuste óptimo entre la teoría de las variables y los datos empíricos obtenidos. También el valor de RMR se encuentra en el nivel aceptable por estar cercano a 0, y el RMSEA resultó ser menor a 0.08, por lo tanto, el modelo se ajusta a la realidad, y a partir de los datos obtenidos se procede a la contrastación de las hipótesis.

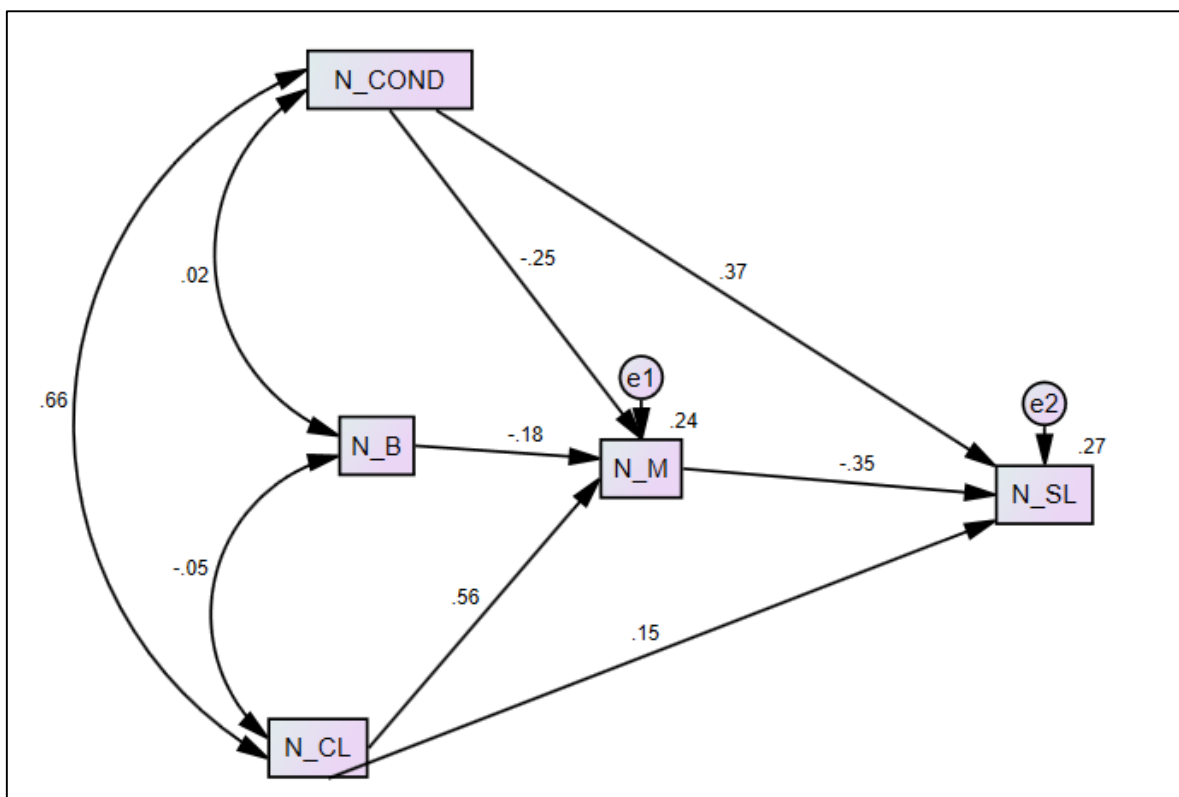


Figura 1. Modelamiento del estudio respecto a las determinantes de la satisfacción laboral según los colaboradores de una institución pública de salud, Lima - 2020

4.2.1 Contrastación de hipótesis general

H₀: No existen determinantes de la satisfacción laboral en una institución pública de Salud, Lima en el año 2020.

H₁: Existen determinantes de la satisfacción laboral en una institución pública de Salud, Lima en el año 2020.

Tabla 12

Valores estimados las determinantes de la satisfacción laboral en una institución pública de Salud, Lima en el año 2020

			Estimate	P
Satisfacción laboral	<---Motivación <---	Condiciones laborales Burnout Recarga laboral	0.27	0.000

Según los resultados de la tabla 12, las condiciones laborales, le burnout y la recarga laboral mediadas por la motivación influyen o explican la satisfacción laboral en una institución pública de Salud, Lima en el año 2020 en 27%, sin embargo, el 73% es explicada por otras variables que no fueron parte del estudio. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se demuestra que: Existen determinantes de la satisfacción laboral en una institución pública de Salud, Lima en el año 2020 como son las condiciones laborales, el burnout y la recarga laboral mediadas por la motivación.

4.2.2 Contrastación de la hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre las condiciones laborales, el burnout y la carga laboral según los colaboradores de una institución pública de salud, Lima – 2020

H₁: Existe relación entre las condiciones laborales, el burnout y la carga laboral según los colaboradores de una institución pública de salud, Lima – 2020.

Tabla 13

Valores estimados de la relación entre las condiciones laborales, burnour y recargar laboral en una institución pública de Salud, Lima en el año 2020

			Estimate	P
Burnout	<---	Condiciones laborales	0.02	0.000
Recarga laboral	<---	Condiciones laborales	0.66	0.000
Recarga laboral	<---	Burnout	-0.05	0.000

Según los resultados de la tabla 13, las condiciones laborales se relacionan con el burnout en 0.02%, y con la recarga laboral se relaciona el 0.66, al mismo tiempo esta última se relaciona con el burnout en -0.05, en una institución pública de Salud, Lima en el año 2020 en 26%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se demuestra que: Existe relación entre las condiciones laborales, el burnout y la recarga laboral según los colaboradores de una institución pública de salud, Lima – 2020.

4.2.3 Contrastación de la hipótesis específica 2

H₀: No existe influencia de las condiciones laborales y la recarga laboral en la satisfacción laboral según los colaboradores de una institución pública de salud, Lima – 2020.

H₁: Existe influencia de las condiciones laborales y la recarga laboral en la satisfacción laboral según los colaboradores de una institución pública de salud, Lima – 2020.

Tabla 14

Valores estimados de las condiciones laborales y la recarga laboral en la satisfacción laboral en una institución pública de Salud, Lima en el año 2020

		Estimate	P
Satisfacción laboral	<--- Condiciones laborales	0.37	0.000
	<--- Recarga laboral	0.15	0.013

Según los resultados de la tabla 14, las condiciones laborales influyen en 0.37 y la recarga laboral en 0.15 respecto a la satisfacción laboral. Entonces dichos resultados evidencian que a mejores condiciones laborales y la carga laboral distribuida de manera óptima, entonces los colaboradores se sienten satisfechos laboralmente. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se demuestra que: Existe influencia de las condiciones laborales y la recarga laboral en la satisfacción laboral según los colaboradores de una institución pública de salud, Lima – 2020 (p=0.000).

4.2.4 Contrastación de la hipótesis específica 3

H₀: No existe influencia de las condiciones laborales, el burnout y la recarga laboral en la motivación laboral según los colaboradores de una institución pública de salud, Lima – 2020.

H₁: Existe influencia de las condiciones laborales, el burnout y la recarga laboral en la motivación laboral según los colaboradores de una institución pública de salud, Lima – 2020.

Tabla 15

Valores estimados de las condiciones laborales, el burnout y la recarga laboral en la motivación laboral según los colaboradores de una institución pública de salud, Lima – 2020.

		Estimate	P
	<--- Condiciones laborales	-.246	.000
Motivación laboral	<--- Burnout	-.183	.000
	<--- Recarga laboral	.565	.000

Según los resultados de la tabla 15, influyen negativamente las condiciones laborales (-.246) y el burnout (-.183) en la motivación laboral, mientras que la recarga laboral (.565) influye positivamente en la motivación laboral según los colaboradores de una institución pública de salud, Lima – 2020. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se demuestra que: Existe influencia de las condiciones laborales, el burnout y la recarga laboral en la motivación laboral según los colaboradores de una institución pública de salud, Lima – 2020 (p=.000).

V. Discusión

El presente estudio tuvo como objetivo general establecer las determinantes de la satisfacción laboral en una institución pública de salud, Lima en el año 2020, esto a razón que el año de estudio a nivel mundial se declaró la pandemia por el Covid-19, el sector salud fue considerado de primera línea, razón por la cual ha tenido que enfrentar dicha situación. En este sentido, los problemas de salud han conllevado una mayor carga laboral para los colaboradores administrativos y asistenciales, puesto que los casos van en orden ascendente.

Asimismo, a inicio del 2021 en el Perú los casos siguen incrementándose, tal es así que el número de camas UCI se encuentran casi al 100% de ocupabilidad, hecho que genera preocupación, eleva los niveles de burnout, y las condiciones laborales no son las adecuadas, se ha tenido que improvisar espacios individuales, libres y ventilados frente a la pandemia covid-19 para el triaje diferenciado, internamiento de las personas, zonas de espera, entre otros, lo cual se evidencia en el nivel bajo de satisfacción laboral.

En tal sentido, se ha demostrado que de acuerdo a la revisión de la literatura algunas de las determinantes de la satisfacción laboral son las condiciones laborales, el burnout y la recarga laboral mediada por la motivación, las cuales explican en un 27% la satisfacción laboral en una institución pública de Salud, Lima en el año 2020; asimismo influyen negativamente en el nivel de satisfacción en un 35%, evidenciando que las condiciones laborales no son las adecuadas para brindar el servicio de salud, más aún los casos de Covid-19 se conocían desde fines del 2019, el gobierno de turno no consideró la envergadura de dicho problema de salud, y permitió que las personas que venían del extranjero sigan ingresando al país, más aún las pruebas rápidas y moleculares no se disponían.

También se observó que el sector salud no estaba preparado, tal es así que los equipos de protección personal como mascarillas, overol, guantes, lentes,

alcohol, desinfectantes, entre otros no estuvieron disponibles, situación que obligó a los colaboradores adquirir por cuenta propia los recursos.

Lo antes señalado conllevó a situaciones de estrés, preocupación, miedo por perder la vida y sus familiares por parte del personal, más aún cuando el número de muertos en dicho nosocomio superaba a los meses previos, situación que se trasladó al entorno familiar, llegando a presentarse casos de depresión, y ansiedad, pero que, a pesar de ello, muchos siguieron trabajando con niveles elevados de burnout.

En este mismo orden, la recarga laboral fue acrecentándose, porque había que atender a personas con un virus poco conocido, se probaba un conjunto de medicinas, en muchos de los casos los resultados fueron positivos, aunque en otros no. Además, ante el aislamiento los familiares exigían conocer el estado de salud del paciente vía telefónica, o presencial, actividad que antes no se realiza, y requería de un número mayor de personas, pero que tampoco se contrató a más colaboradores administrativos.

Por lo tanto, el estudio se relaciona con lo planteado por Alemán (2018), porque la teoría de la equidad avala el hecho que el personal que se encontraba contratado hacía el máximo esfuerzo para atender a los pacientes, al mismo tiempo desplegaban todo lo aprendido con el pasar de los años, para lograr ser eficientes y eficaces, además, los colaboradores tenían la expectativa del bono económico prometido por el gobierno, el cual era un factor motivacional que buscaba un mejor desempeño laboral (Calzolaio y Guerra, 1994), también motivó a que jóvenes profesionales se incorporen al comando Covid-19.

A la vez, otra teoría importante que avala los resultados de la investigación es la planteada por Herzberg, porque el desempeño laboral depende de algunos factores como el sueldo y los beneficios económicos, que todo trabajador tiene derecho por tener un contrato vigente en la empresa según el marco legal vigente, sin embargo existe otras modalidades de contrato como el CAS-COVID, o los terceros covid con orden de servicio, que si bien otorgan un pago mensual mayor, no tiene derecho a la gratificación, aguinaldo, vacaciones, Essalud, lo cual deteriora

las relaciones humanas. También la investigación es relevante porque para el desempeño de las tareas, los colaboradores deben de disponer de un espacio físico que tengan las condiciones de salubridad, porque a la vez ponen en riesgo la vida de personas que vienen desempeñando un trabajo loable. Por otra parte, es importante considerar la posibilidad de crecimiento en la organización por parte de los colaboradores, lo cual se ha visto mermada en este último año, pero a la vez las personas realizan todo el esfuerzo necesario para lograr un contrato laboral a largo plazo (Correa, 2012; Serrano, 2016; Ayala, 2016).

De esta manera, ante la coyuntura que se vive ha sido relevante la práctica de la teoría de juegos en el estudio, porque para el logro de los objetivos y la solución de los problemas es importante la cooperación entre los colaboradores, además que el éxito permite lograr el beneficio de cada integrante, y para el caso implica al colaborador y al paciente, quién por un tema de salud, hace el esfuerzo para mantenerse con vida (Bromberg y Saavedra, 2004; Del Rio, 2007), lo cual es concordante con la teoría de la expectativas por la valencia, la expectativa y la instrumentalidad, cuya sinergia de los elementos permite alcanzar las metas y objetivos institucionales (Catalán, 2018; Calderón, 2016; León, 2017), los cuales son de responsabilidad del jefe y de los subordinados, quienes por la unidad de mando están vinculados. Además, que ante una situación donde converjan diferencias, podría conllevar a generar un conflicto, por ende, se pondrá de manifiesto la estructura orgánica para que se solucione (Petrella, 2007; Rice University, 2013).

Los resultados antes expuestos armonizan con Caribé (2019) en el sentido que el síndrome de burnout tiene incidencia directa y negativa en la satisfacción de los colaboradores, la cual está en concordancia con los horarios rotativos, la incertidumbre sobre la renovación de los contratos, la remuneración, el pago de bonos, entre otros.

También se armoniza con Alosio y otros (2018), porque demostraron que el contexto personal y de la institución son importantes para brindar un servicio de calidad, mientras que, en la realidad de estudio ante la pandemia, el ámbito

institucional se vio modificado de un momento a otro, de brindar un número de atenciones, esta se multiplicó; además el personal sanitario tuvo que dejar las actividades administrativas y de consultorio, para ser parte del equipo de Comando Covid-19. También se coincide en el hecho que el burnout y el empoderamiento psicológico influyen negativamente en la satisfacción laboral.

Al mismo tiempo, se coincide con Garcia y Leandres (2018) porque el personal de enfermería se encuentra insatisfecho, siendo uno de los factores la recarga laboral diaria, además es importante que se revise la asignación del personal bajo ciertos criterios como edad y especialidad en función a las áreas de atención, con el fin de lograr los objetivos institucionales.

En este contexto, se coincide con Holguin, y Contreras (2020) porque también evidenció el nivel medio de la satisfacción laboral, aunque lo resaltante es que en esta realidad el promedio el 25% indicó que tenía un nivel de satisfacción alto, por ende, un trabajador satisfecho, entonces brindará un servicio de calidad eficaz y eficiente, el mismo que es evaluado y valorado por los pacientes y familiares.

Sin embargo, no se coincide con Huerta (2018), porque en dicha realidad luego de la implementación de un ambiente laboral bajo ciertas condiciones el nivel de satisfacción laboral mejoró. La experiencia expuesta podría ser replicada en otras instituciones, y que mejor en el sector salud, porque así se podría trabajar el tema de prevención, más que de atención de casos graves.

También se ha demostrado que las condiciones laborales se relacionan positivamente con el burnout en 0.02 ($p=.000$) y la recarga laboral en 0.66 ($p=.000$), mientras que el burnout se relaciona negativamente en 0.05 con la recarga laboral en una institución pública de Salud, Lima en el año 2020. En este sentido se coincide con Rosales, Rodal, Chumbi y Buñay (2017) porque una condición muy importante para todo colaborador es el aspecto económico, sin embargo, en la institución de salud de estudio, los sueldos dependen de una escala estandarizada, que en el caso de los médicos no supera los S/.7000.00, en las enfermeras,

obstetras, odontólogos, tecnólogo médico, psicólogo, nutricionista y químico farmacéutico la suma de S/.4000.00, y en el caso del personal administrativo que está contratado bajo la ley de la carrera administrativa N°276 las remuneraciones son menor o igual a S/.2000.00, además que en el caso del personal CAS-COVID y los terceros covid por orden de Servicio la remuneración es superior, pero que no gozan de los beneficios de ley como la gratificación, vacaciones, bonos entre otros, que, en suma, generan diferencias y deterioran el clima organizacional, el cual es considerado como un factor importante en los niveles de satisfacción laboral.

Igualmente, se coincide con Malhotra (2017) porque el factor fundamental que incide en la satisfacción es el económico, el trabajo en equipo y el buen trato de los jefes, lo cual genera el compromiso con la organización, por lo tanto, los gerentes, directores y jefes son los responsables que los colaboradores tengan buenas condiciones laborales.

En este mismo orden, se armoniza con Rosas y Sánchez (2017) porque es importante reconocer el trabajo de los colaboradores a través de una carta o reconocimiento público, dicho acto motiva a que todos los trabajadores se esmeren por mejorar su desempeño laboral, además de cumplir con las normas establecidas y los protocolos vigentes para el cuidado de la salud, porque el anhelo de toda persona es ser reconocido como el mejor.

Por otra parte, las condiciones laborales influyen en 0.37 y la recarga laboral en 0.15 respecto a la satisfacción laboral en una institución pública de Salud, Lima en el año 2020, en este sentido las condiciones laborales son importantes para brindar un trabajo y servicio de calidad, bajo el escenario actual las condiciones laborales no son las adecuadas, hace falta instrumental médico, camas UCI, oxígeno, sillas de ruedas, termómetros, áreas de espera clasificada, material para la limpieza y desinfección.

Igualmente se carece de una cultura de distanciamiento social y uso de las mascarillas, como elemento importante para evitar el contagio del Covid-19, las cuáles hacen que el virus se propague con mayor rapidez y definitivamente la carga

laboral para el personal de salud se acrecentó día a día, a pesar que los medios televisivos y radiales insisten en las medidas para el cuidado personal, es así que lo antes expuesto merma la satisfacción laboral de los colaboradores, más aún en muchos de los casos han pensado en retirarse, o pedir licencia sin goce de haber, pero puede más su vocación de servicio y el bienestar de los ciudadanos.

Los resultados coinciden con Boada (2019), porque los colaboradores que se encuentran en contacto con otras personas tienden a tener elevados niveles de burnout, sin embargo, es rescatable, que a pesar de la pandemia los colaboradores médicos y asistenciales practican la empatía con los familiares de los hospitalizados, además de instruirlos en el cuidado que deben de tener para evitar el incremento de los casos.

Asimismo, las condiciones laborales (-0.246) y el burnout (0.183) influyen negativamente en la motivación laboral, mientras que la recarga laboral influye positivamente (0.565) en la satisfacción laboral en una institución pública de Salud, Lima en el año 2020. En este sentido, se armoniza con Yerén (2017), porque la recarga laboral es asumida por los colaboradores como una oportunidad para demostrar sus conocimientos y lograr los objetivos organizacionales, los cuales son importantes al momento de la evaluación de contratos.

Finalmente, el trabajo es un aporte a las ciencias porque permitió evidenciar que ante el estado de emergencia sanitaria en el Perú, los colaboradores del establecimiento de salud en estudio elevaron sus niveles de burnout porque los casos de Covid-19 van incrementándose diariamente, razón por la cual la carga laboral se duplica, o triplica, provocando en los colaboradores preocupación y ansiedad por su estado de salud, en vista que están expuestos a contagiarse, hasta perder la vida como ha sucedido con algunos de sus compañeros. Otro factor importante son las condiciones laborales que no son las adecuadas, además los establecimientos carecen de equipos para salvar vidas, dicha situación es frustrante porque no pueden brindar un servicio de calidad, en consecuencia, el nivel de satisfacción laboral es regular y pésimo.

VI. Conclusiones

- Primera** : Las determinantes de la satisfacción laboral son las condiciones laborales, burnout, y la recarga laboral, mediadas por la motivación en una institución pública de Salud, Lima en el año 2020, las cuáles explican el modelo en un 0.27.
- Segunda** : Las condiciones laborales se relacionan con el burnout (0.02) y la recarga laboral (0.66), asimismo este último se relaciona con el burnout negativamente (-0.05) según los colaboradores de una institución pública de salud, Lima – 2020.
- Tercera** : Las condiciones laborales (0.37) y la recarga laboral (0.15) influyen en la satisfacción laboral según los colaboradores de una institución pública de salud, Lima – 2020.
- Cuarta** : Las condiciones laborales (-.246), el burnout (-.183) y la recarga laboral (.565) influyen en la motivación laboral según los colaboradores de una institución pública de salud, Lima – 2020.

VII. Recomendaciones

- Primera** : El director del centro de salud en estudio debería incluir en el presupuesto anual los requerimientos que corresponden a los equipos para atención de emergencias, camas UCI e instrumental médico. Además, es necesaria la inclusión de políticas que motiven al personal para desempeñar un mejor trabajo, por otra parte, es urgente la redistribución del personal según sus fortalezas y necesidad del área, para que desempeñe un trabajo de calidad. Finalmente, el trabajo entre los colaboradores debe ser distribuido equitativamente, para que la recarga laboral disminuya, a la par es necesario evaluar el CAP, y si existe la necesidad, entonces es necesario solicitar al pliego el incremento de plazas, finalmente todo ello mejorará el nivel de satisfacción laboral.
- Segunda** : El estudio debería llevarse a cabo bajo el enfoque cualitativo, con el fin de identificar otras variables que expliquen la satisfacción laboral, de tal forma que se logre diseñar un modelo cuya explicación de la variable resulte ser mayor.
- Tercera** : Debería aplicarse los instrumentos de recopilación de datos a otros establecimientos de salud para conocer si el modelo planteado explica la satisfacción laboral.
- Cuarta** : Los problemas de investigación próximo deberían de abordar temas de remuneraciones, costos de atención, requerimientos de logística, para que se comprenda a cabalidad los factores que influyen en la satisfacción laboral.

VIII. Propuesta

8.1.1 Generalidades

Región: Lima

Provincia: Lima

Localidad: Establecimiento de salud del cono norte

A. Título del proyecto:

Mejorando la satisfacción laboral de los colaboradores del establecimiento de salud del cono norte.

B. Ubicación geográfica:

Lima

8.1.2 Beneficiarios

A. Directos: Colaboradores asistencialistas y administrativos

B. Indirectos: Los usuarios o pacientes

8.1.3 Descripción de la problemática

La situación que se vive a razón del Covid-19 ha modificado el servicio de atención por emergencias en los establecimientos de salud porque cada día los casos por Covid-19 aumentan, el personal vive con temor a contagiarse del virus, hasta piensan que perderán la vida, tienen incertidumbre por la familia, situación que conllevó a elevar el nivel de burnout. Por otra parte, la recarga laboral se ha incrementado y el nivel de motivación disminuye, muchos han pensado en pedir licencia, pero no lo hacen porque prima su vocación que es servir a la comunidad, en consecuencia, el nivel de satisfacción laboral ha disminuido.

8.1.4 Impacto de la propuesta

La propuesta será beneficiosa para los colaboradores y en consecuencia para los pacientes o usuarios.

8.1.5 Objetivos

A. Objetivo general

Elevar la satisfacción laboral de los colaboradores en el establecimiento de salud.

B. Objetivos específicos

Mejorar la distribución de los puestos de trabajo en el establecimiento de salud.

Redistribuir la carga laboral en el establecimiento de salud.

8.1.6 Resultados esperados

Trabajadores satisfechos con el puesto de trabajo.

Práctica de las habilidades blandas en la atención a los pacientes.

8.1.7 Equipo humano involucrado

Director del establecimiento de salud.

Equipo del Ministerio de Salud.

Jefes de área.

Referencias

- Alcayaga, A. (23 de Mayo de 2016). Universidad San Sebastian. Obtenido de La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad: <https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>.
- Alemán, A. (2018). *Las Estrategias Motivacionales y el Desempeño de los Empleados del Área de Recepción Caso: Hotel Sheraton Lima and Convention Center, 2017*. (Tesis para obtener el grado académico de maestra en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras, Lima - Perú): Universidad San Martín de Porres.
- Alosio, L., Gifford, W., McGilton, K., Lalonde, M., Estabrooks, C., & Squires, J. (2018). Individual and Organizational predictors of allied healthcare providers' job satisfaction in residential long-term care. *BMC Health Services Research*, 18(491), 1-18. doi:<https://doi.org/10.1186/s12913-018-3307-3>
- Álvarez, H. (2020). *La precariedad laboral en la inserción de los jóvenes en el mercado laboral latinoamericano*. (Trabajo de grado. Bogotá): Fundación Universidad de América.
- Aranda, C., Gonzáles, R., Pando, M., & Hidalgo, G. (2013). Factores de riesgo psicosocial laborales, apoyo social y síndrome de Burnout en médicos de familia de tres instituciones públicas de salud de Guadalajara (México). *Salud Uninorte*, 29(3), pp. 487-500. Recuperado el 25 de Mayo de 2020, de <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=817/81730431010>.
- Avenecer, Y. (2015). *Liderazgo y Motivación*. (Tesis para obtener el grado de licenciada en psicología) Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Ayala, M. (2016). *Identificación de los factores de Motivación - Higiene Asociados a la Satisfacción Laboral de los Empleados del Área de Servicios Banca de Negocios del Banco Scotiabank en la Ciudad de Lima Período Marzo-Julio 2015*. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Barón, L. (2010). *Confiabilidad y Validez de constructo del instrumento "Habilidad de cuidado de cuidadores familiares de personas que viven una situación de enfermedad crónica"*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Bermúdez, M. (2019). Cuáles son los factores de riesgo psicosocial y motivacionales laborales a partir de una revisión teórica. *ACTAS II CONGRESO PREVENCIÓN 2019*, 83-86.

- Bes, A. (2006). *La Interacción en el Proceso de Instrucción Formal en Grupos Multilingües de Español/L2 de nivel principiante*. España: Universitat Pompeu Fabra.
- Borrás, O. (2015). *Fundamentos de la gamificación*. España: Universidad Politécnica de Madrid.
- Bromberg, S., & Saavedra, P. (2004). Recordando a Jhon von Neumann. *Miscelánea de Matemática*, 40(1), 95-114.
- Bustamante, J., & Casafranca, N. (2019). *Síndrome de burnout y su relación con el rendimiento académico en los cadetes del arma de artillería de la Escuela Militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi 2019*. Perú: Escuela Militar de Chorrillos "Coronel Francisco Bolognesi".
- Calderón, E. (2016). *Nivel de Satisfacción Laboral que Poseen los Trabajadores del Área Administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Calderón-De la Cruz, G., Merino-Soto, C., Juárez-García, A., & Jimenez-Clavijo, M. (2018). Validación de la Escala de Carga de Trabajo en Trabajadores Peruanos. *Arch Prev Riesgos Labor*, 21(3), 123-127. doi:10.12961/apr.2018.21.03.2.
- Calle, D. (2018). *El juego simbólico y su incidencia en el desarrollo del lenguaje oral en niños de 5 años de la I.E.I. "Juan Panblo II" - Callao, 2014*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Calzolaio, A., & Guerra, M. (1994). *Las Expectativas de Exito de los Trabajadores y las Propiedades Motivantes del Pueblo de Trabajo como predictoras del Rendimiento Laboral*. Venezuela: Universidad Católica "Andres Bello".
- Campos, G. (2020). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima - 2018*. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Cardona, M., Montes, I., Vásquez, J., Villegas, M., & Brito, T. (2007). *Capital Humano: una Mirada desde la Educación y la Experiencia Laboral*. Colombia: Universidad EAFIT.
- Carhuancho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil - Ecuador: UIDE.

- Caribé, N. (2019). *Prevalência e Fatores Associados à Síndrome de Burnout em Enfermeiros Intensivistas em uma Cidade da Bahia*. Brasil: Universidade Estadual de Feira de Santana.
- Casas, Y. (2017). *Validación de la Teoría Cognitivo Social del Desarrollo de la Carrera en el Contexto Colombiano*. España: Universidad Complutense de Madrid.
- Castillo, M., & Buitron, S. (2019). *Sobrecarga laboral y calidad de vida en el trabajo en enfermeras de una red de salud*. Perú: Universidad Peruana los Andes.
- Catalán, C. (2018). *Motivación y Estrés Laboral en Trabajadores Administrativos de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa, Segundo Semestre 2017*. Perú: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.
- Cazallas, C. (2016). *Mercado de trabajo de personas con discapacidad: teoría, política y aplicaciones*. España: Universidad Complutense de Madrid.
- Chiang, M., & Krausse, K. (2015). Estudio Empírico de Calidad de Vida Laboral, Cuatro Indicadores: Satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, Aplicación y Validación del Instrumento. *Horizontes Empresariales*, 23-50.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (L. S. Arévalo, Trad.) Santafé de Bogotá, Colombia: Mcgraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (G. Barroso, Trad.) México: Mcgraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos El capital humano de las organizaciones*. México: Mcgraw-Hill Interamericana.
- Choque, A. (2019). La teoría del capital humano, fundamento del programa Beca 18. *UNMSM-IIHS*, 22(40), 319-332. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/is.v22i40.15930>.
- Condor, T. (2019). *Los Juegos Tradicionales como Estrategia en el Aprendizaje de la Matemática en los Estudiantes del Segundo Grado de Primaria de la Institución Educativa N° 20326 Puquio Cano-Hualmay,2016*. Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

- Cornejo, J. (2019). *Organización del entorno físico de trabajo de la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Cusco 2019*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Corral, Y. (2008). *Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Correa, F. (2012). *Los Factores Higiénicos de Frederick Herzberg no son suficientes para motivar*. Argentina: Universidad F.A.S.T.A.
- Crisólogo, K. (2019). *Motivación organizacional orientado a la satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Costa Norte de la ciudad de Chiclayo, Región Lambayeque*. Perú: Universidad de Lambayeque.
- Cuevas, J., & Rodríguez, A. (2007). Modelación de ecuaciones estructurales para la evaluación formativa de los programas educativos. *Ingeniería Industrial*, 18(2), 64-70. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433563009>.
- Del Rio, A. (2007). *Juegos evolutivos y conducta moral: un análisis mediante simulaciones informáticas del surgimiento y justificabilidad de conductas no maximizadoras en contextos estratégicos*. España: Universidad Complutense de Madrid.
- Denny, R. (1998). *Motivate to Win*. United Kingdom: Kogan Page.
- Deza, A. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica*. Perú: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Doral, F., Rodríguez, I., & Monseguer, A. (2018). Modelos de ecuaciones estructurales en investigaciones de ciencias sociales: Experiencia de uso en Facebook. *Revista de Ciencias Sociales*, 14(1), 1-17. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28059578003>.
- Duche, A., & Rivera, G. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería Global*, 18(4 2), 353- 363. doi:<https://doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>.
- Eliyana, A. (2019). et al. Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.iemeen.2019.05.001>.

- Farji-Brener, A. (2007). Una forma alternativa para la enseñanza del método hipotético-deductivo. *Interciencia*, 32(10), 716- 720. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33901013>.
- Figueroa, F. (2019). *El síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa San Alfonso de Santa Clara*. Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- García, A. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Centro de Salud Lobo Tahuantinsuyo - Cusco*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- García, G. (2020). *Carga laboral y las Relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, 2019*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- García, K., & Leandres, S. (2018). *Carga Laboral y Satisfacción de las Emfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - ESSALUD, Arequipa - 2017*. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Gómez, M. (2007). *La Comunicación en las Organizaciones para la Mejora de la Productividad: El uso de los Medios como Fuente Informativa en Empresas e instituciones Andaluzas*. España: Universidad de Málaga.
- Guillen, G., & Rojas, J. (2019). *Condiciones de trabajo y bienestar laboral de los empleados de la Municipalidad Distrital de Sabaino - Antabamba, APURIMAC - 2019*. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mcgraw- Hill.
- Herrera, P. (2009). Seguridad y salud en el trabajo en empresas de servicios. *Ingeniería Industrial*, 27, 41-49. doi:<https://doi.org/10.26439/ing.ind2009.n027.622>.
- Hirota, L., & Pino, A. (2016). *Metodología para diagnosticar el equilibrio entre la carga laboral y el desempeño*. Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas .
- Huamaní, E. (2017). *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones-Lima, 2016*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.

- Holguin, Y. y Contreras, C. (2020). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *Horizonte médico*, 20 (2), 1-8. DOI: 10.24265/horizmed.2020.v20n2.09
- Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307 - 314.
- Labrador, R. (2017). *Proyecto de evaluación del síndrome de burnout en los servicios de urgencias hospitalarias en el sistema nacional de salud en España*. España: Universidad de Salamanca.
- Leon, G. (2017). *La Motivación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay- Huari, Año 2017*. Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona, España: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Lucero, G., & Manciat, J. (2013). *Análisis de la Relaciones entre la Aplicación del Proceso Administrativo en las Pymes de la Ciudad de Quito Dedicadas a la Venta al por Menor de Vehículos Automotores y su Sostenibilidad y Posicionamiento en el Mercado en el Período 2008 - 2012*. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Malhotra, S. (2017). A Study of Relationship Between Job Satisfaction and Employee engagement. *Jagannath University*, 1(2), 1-13.
- Mamani, N. (2017). *La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario externo en la división de diagnóstico por imágenes del Hospital Nacional Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz, año 2014*. Perú: Universidad Privada Norbert Wiener.
- Manzano, A. (2017). Introducción a los modelos de educación estructurales. *Investigación en educación médica*, 7(25), 67-72. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349759821010>.
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Scientific Electronic Library Online*, 17(4). doi:<https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>.
- Martínez, G. (2016). *Construcción del Estado en El Salvador: Burocracia Profesional y Gobernanza Participativa en Agencias Independientes*. España: Universidad de Salamanca.

- Medina, A., & Avilla, A. (2002). Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional. *Revista Cubana de Psicología*, 19(3), 262-272.
- Medrano, L. (2019). *El síndrome de burnout y la autoestima en los docentes de Pregrado de la Universidad Privada Simón Bolívar*. Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Méndez, A. (2020). *Gestión de personas para propiciar la felicidad laboral, en la empresa Arenera Jaén, de Piura, año 2019*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Mendoza, M. (2018). *Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas*. Lima, 2017. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Meneses, J., Bernabeu, J., Bonillo, A., Eiroa-Orosa, F., Rodríguez-Gómez, D., Valero, S., & Valdeoriola, J. (2018). *Intervención educativa basada en evidencias científicas*. Barcelona, España: Oberta UOC Publishing, SL.
- Miguel, R., & Salas, R. (2019). *Confusión del Rol y Sobrecarga Laboral en Enfermeras de una Red de Salud*. Perú: Universidad Peruana los Andes.
- Millán, M., & Valdez, O. (2017). *Impacto Económico de las Pymes en la Plaza Comercial Puerta Texcoco. Periodo 2005-2015*. Estado de México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Mimbela, R. (2018). *Organización del trabajo y riesgos psicosociales en el Colegio de Alto Rendimiento de la Libertad 2017*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Navea, A. (2015). *Un estudio sobre la motivación y estrategias de aprendizaje en estudiantes universitarios de ciencias de la salud*. España: UNED.
- Neill, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Machala - Ecuador: UTMACH.
- Núñez, M. (2019). *Las 5S y las condiciones ambientales de trabajo en una empresa privada, año 2017*. Perú: Universidad Nacional Federico Villareal.
- Oliver, A., Tomás, J., & Cheyne, A. (2005). Clima de Seguridad Laboral: naturaleza y poder predictivo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(3), 253-268.
- Organización Mundial de la Salud. (2013). *La salud de los trabajadores de la salud. Trabajo, empleo, organización, y vida institucional en hospitales públicos del*

- aglomerado Gran Buenos Aires, Argentina, 2010-2012*. Buenos Aires - Argentina: Organización Panamericana de la Salud.
- Organización Panamericana de la Salud. (2012). *Estudio comparativo de las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores de la salud en Argentina, Brasil, Costa Rica y Perú*. Washington, D. C.: Organización Panamericana de la Salud.
- Organización Panamericana de la Salud. (28 de Abril de 2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Obtenido de Organización Panamericana de la Salud. https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es.
- Ortiz, A. (2015). La organización del trabajo y su influencia en la calidad del servicio en la empresa Sparen Marketing Outsourcing SAC, año 2015. Trujillo - Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Ortiz, G., & Cruz, J. (2019). *El Estrés Laboral y el Rendimiento Laboral en los Trabajadores Administrativos en el Área de Gestión Administrativo de la UGEL - N°16 BARRANCA, durante el año 2018*. Huacho - Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Parada, M., Moreno, R., Mejías, Z., Rivas, A., Rivas, F., Cerrada, J., & Rivas P., F. (2005). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA), Mérida, Venezuela, 2005. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 23(1), 33-45.
- Pérez, J. (2012). *Motivaciones y etapas de cambio de comportamiento ante la actividad físico-deportiva en estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León (México)*. Monterrey: Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- Petrella, C. (2007). *Análisis de la Teoría Burocrática*. Uruguay: Universidad Católica de Uruguay.
- Pilz, P. (2011). *Tres Miradas al Juego Simbólico y su Importancia en el Aula*. Colombia: Universidad Pedagógica Nacional.

- Pimentel, A. (2018). *La satisfacción laboral en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017*. Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Quintero, L., Biela, R., Barrera, A., & Campo, A. (2007). Análisis factorial exploratorio de la escala de satisfacción laboral en empleados de un hospital psiquiátrico de Bucaramanga, Colombia. *Revista de la Facultad de Medicina*, 55(1), 24-30.
- Regalado, K., & Samillan, M. (2019). *Motivación laboral en una empresa Molinera de la provincia de Lambayeque - 2015*. Perú: Universidad Católica de Mogrovejo.
- Reynaga, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*. Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Rice University. (2013). *Introduction to Sociology*. Houston, Texas: OpenStax College.
- Rodríguez, D. (2019). *Relación entre clima organizacional y la satisfactorial laboral de los docentes de la institución educativa N° 40381 Santa Rosa de Lima - Caylloma Arequipa, 2018*. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Rodríguez, D. (2019). *Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Docentes de la Institución Educativa N° 40381 Santa Rosa de Lima - Caylloma Arequipa, 2018*. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Rodríguez, J., Guevara, A., & Viramontes, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 8(14), 45-67. Recuperado el 24 de Mayo de 2020, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5216/521653267015>.
- Romero, J. (2017). *Contribución al modelado y al Análisis mediante Teoría de Juegos de la Competencia Entre Operadores Móviles en Escenarios con Tecnología "small cell"*. España: Universitat Politècnica de València.
- Rosales, G., Rodal, A., Chumbi, V., & Buñay, R. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en

- Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Educare Electronic Journal*, 21(3), 1-24. doi:<http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.13>.
- Rosas, N., & Sánchez, S. (2017). *La comunicación organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de La Nación, en Uruapan, Michoacán*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Ryan, R., & Deci, E. (2000). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-being. *American Psychologist Association*, 55(1), 68-78. doi:10.1037/110003-066X.55.1.68.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima - Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Serrano , K. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo*. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Suárez, R., & Chicaiza, L. (2011). *Impacto de un sistema de remuneración variable en la motivación del personal del área productiva sección tejeduría en Decortextiles Cia. Ltda*. Quito - Ecuador: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1048>.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación*. México: Limusa.
- Tipán, E. (2020). *Factores psicosociales y rendimiento laboral de la empresa EFIKAS*. Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Vasco, M. (2018). *Ocio Digital, Sociedad de la Información y Jóvenes en Dificultad Social: Experiencias Educativas en Contextos Virtuales*. España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Vizcaíno, I. (2020). *Análisis de la satisfacción laboral y compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Yslado, R., Norabuena, R., Loli, T., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I., & Rojas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de salud. *Horiz Med* (Lima), 19(4), 41-49. doi:<https://doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.0>.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Organización de las variables				
¿Cuáles fueron los determinantes de la satisfacción laboral en una institución pública de salud, Lima-2020?	Establecer las determinantes de la satisfacción en una institución pública de Salud, Lima-2020.	Existen determinantes de la satisfacción laboral en una institución pública de salud, Lima-2020	Variable independiente				
			Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
			Satisfacción laboral	Significancia de tareas	Esfuerzo, Realización, Equidad	5, 11, 19, 26, 30, 35	Escala tipo Likert 1 Total 2 En Desacuerdo 3 Indeciso 4 De Acuerdo 5 Total Acuerdo
				Condiciones de trabajo	Estructura, Materiales, Relación con la autoridad	1, 13, 21, 28, 32	
				Relaciones sociales	Trato con los jefes, trato con los compañeros	3, 9, 16, 24	
				Beneficios económicos	Remuneraciones, Beneficios, Gratificaciones	2, 7, 14, 22	
				Políticas administrativas	Disciplina, Horario de trabajo, Disposiciones, Políticas de Personal	8, 15, 17, 23, 33	
Relaciones con la autoridad	Cordialidad, Valorativa, Democrática	6, 12, 20, 27, 31, 36					
Desarrollo personal	Capacitación, Programas de entretenimiento, Cursos de actualización	4, 10, 18, 25, 29, 34					
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variabes dependientes				
¿Cómo la recarga laboral influye en el síndrome de burnout en una institución pública de salud, Lima-2020?	Determinar la influencia entre la recarga laboral y el síndrome de burnout en una institución pública de salud, Lima-2020.	Existe influencia entre la recarga laboral y el síndrome de burnout en una institución pública de salud, Lima-2020.	Variable dependiente 1: Burnout	Agotamiento emocional	Cansancio mental, Cansancio físico, Distanciamiento cognitivo	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Escala tipo Likert 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
				Despersonalización	Lenguaje deshumanizado, Aislamiento, Cinismo, Negatividad	5, 10, 11, 15, 22	
				Realización Personal		4, 7, 9, 12, 17,	
¿Cómo el síndrome de burnout influye en la satisfacción laboral en una institución pública de salud, Lima-2020?	Determinar la influencia entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en una institución pública de salud, Lima-2020.	Existe influencia significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en una institución pública de salud, Lima-2020.					

¿Cómo la recarga laboral influye en la satisfacción laboral en una institución pública de salud, Lima-2020?	Determinar la influencia entre la recarga laboral y la satisfacción laboral en una institución pública de salud, Lima-2020.	Existe influencia entre la recarga laboral y la satisfacción laboral en una institución pública de salud, Lima-2020.	Variable dependiente 2: Motivación		Sentimiento de incompetencia, Baja autoestima, Rechazo	18, 19, 21	Escala tipo Likert 1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Levemente en desacuerdo 4 Incierto 5 Levemente de acuerdo 6 De acuerdo 7 Totalmente de acuerdo
				Desmotivación	Ausencia de esfuerzo, Significado erróneo del trabajo, Falta de objetivos	2, 15, 16	
				Regulación Externa	Mostrarle a los demás que sí se puede, Busca la aceptación de su trabajo por los demás, Comodidad en obedecer valores	3, 8, 9, 10, 14, 17	
				Regulación Introyectada	Interés por el reconocimiento, Busca el resto de los demás	1, 5, 7, 19	
				Regulación Identificada	Asumir como propios los objetivos, Identificación con las actividades, valores y objetivos	4, 11, 18	
¿Cómo las condiciones laborales influyen en la recarga laboral en una institución pública de salud, Lima-2020?	Determinar la influencia entre las condiciones laborales y la recarga laboral en una institución pública de salud, Lima-2020.	Existe influencia entre las condiciones laborales y la recarga laboral en una institución pública de salud, Lima-2020.	Variable dependiente 3: Carga laboral	Motivación Intrínseca	Impulso interno por esforzarse en el trabajo	6, 12, 31	Razón / proporción 0 Sí 1 No
				Carga física	Postura, Desplazamiento, Esfuerzo físico, Manipulaciones de cargas	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	
				Carga mental	Nivel de atención, Control de pausas en las labores, Ritmo de trabajo, Tratamiento de información, Nivel de experiencia	17, 18, 19, 20, 21, 22	
Trabajo rotativo	Estabilidad de turno, Respeto del ciclo del sueño, Evaluación de salud, Refrigerio adecuado, Estabilidad en equipos de trabajo	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31					
¿Cómo las condiciones laborales influyen en la satisfacción laboral en una institución pública de salud, Lima-2020?	Determinar la influencia entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en una institución pública de salud, Lima-2020.	Existe influencia entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en una institución pública de salud, Lima-2020.					

				Factores de la organización	Prevención de las tareas, Preparación de actividades, Toma de decisiones, Informes, Relaciones Interpersonales	32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49	
¿Cómo las condiciones laborales influyen en la motivación en una institución pública de salud, Lima-2020?	Determinar la influencia entre las condiciones laborales y la motivación en una institución pública de salud, Lima-2020.	Existe influencia entre las condiciones laborales y la motivación en una institución pública de salud, Lima-2020.	Variable dependiente 4: Condiciones laborales	Seguridad en el trabajo	Distribución física de trabajo, Mantenimiento de seguridad, Mobiliario y equipo de trabajo	1, 2, 3, 4	Escala tipo Likert 1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Indeciso 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo
				Carga de trabajo	Cantidad de trabajo, Jornada de trabajo, Dificultad de las tareas	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	
				Organización de trabajo	Distribución de funciones, Objetivos de trabajo, Actividades recreativas, Apoyo de directivos	12, 13, 14, 15, 16, 17	
				Carga medioambiental	Ruido, Iluminación, Ventilación	18, 19	
¿Cómo la recarga laboral se relaciona con la motivación en una institución pública de salud, Lima-2020?	Identificar la relación entre la recarga laboral y la motivación en una institución pública de salud, Lima-2020.	Existe una relación entre la recarga laboral y la motivación en una institución pública de salud, Lima-2020.					
¿Cómo el síndrome de burnout se relaciona con la motivación en una institución pública de salud, Lima-2020?	Identificar la relación entre el síndrome de burnout y la motivación en una institución pública de salud, Lima-2020.	Existe una relación entre el síndrome de burnout y la motivación en una institución pública de salud, Lima-2020.					
Método y diseño		Población y muestra		Técnicas e instrumentos		Método de análisis de datos	
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Sustantiva Diseño: no experimental Método: hipotético-deductivo		Población: 2508 colaboradores Muestra: 468 colaboradores Técnica de muestreo: probabilístico		Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Cuestionario 1: Satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo Cuestionario 2: Maslach Burnout Inventory Cuestionario 3: Escala de Motivación Laboral (R-MAWS) Cuestionario 4: VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, 2007. Cuestionario 5: Cuestionario para medir la carga laboral		Ecuaciones Estructurales	

Anexo 2: Operacionalización de las variables

Variable independiente				
Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Satisfacción laboral	Significancia de tareas	Esfuerzo, Realización, Equidad	5, 11, 19, 26, 30, 35	Escala tipo Likert 1 Total 2 En Desacuerdo 3 Indeciso 4 De Acuerdo 5 Total Acuerdo
	Condiciones de trabajo	Estructura, Materiales, Relación con la autoridad	1, 13, 21, 28, 32	
	Relaciones sociales	Trato con los jefes, trato con los compañeros	3, 9, 16, 24	
	Beneficios económicos	Remuneraciones, Beneficios, Gratificaciones	2, 7, 14, 22	
	Políticas administrativas	Disciplina, Horario de trabajo, Disposiciones, Políticas de Personal	8, 15, 17, 23, 33	
	Relaciones con la autoridad	Cordialidad, Valorativa, Democrática	6, 12, 20, 27, 31, 36	
Desarrollo personal	Capacitación, Programas de entretenimiento, Cursos de actualización	4, 10, 18, 25, 29, 34		
Variables dependientes				
Variable dependiente 1: Burnout	Agotamiento emocional	Cansancio mental, Cansancio físico, Distanciamiento cognitivo	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Escala tipo Likert 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
	Despersonalización	Lenguaje deshumanizado, Aislamiento, Cinismo, Negatividad	5, 10, 11, 15, 22	
	Realización Personal	Sentimiento de incompetencia, Baja autoestima, Rechazo	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	
Variable dependiente 2: Motivación	Desmotivación	Ausencia de esfuerzo, Significado erróneo del trabajo, Falta de objetivos	2, 15, 16	Escala tipo Likert 1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Levemente en desacuerdo 4 Incierto 5 Levemente de acuerdo 6 De acuerdo 7 Totalmente de acuerdo
	Regulación Externa	Mostrarle a los demás que sí se puede, Busca la aceptación de su trabajo por los demás, Comodidad en obedecer valores	3, 8, 9, 10, 14, 17	
	Regulación Introyectada	Interés por el reconocimiento, Busca el resto de los demás	1, 5, 7, 19	
	Regulación Identificada	Asumir como propios los objetivos, Identificación con las actividades, valores y objetivos	4, 11, 18	
	Motivación Intrínseca	Impulso interno por esforzarse en el trabajo	6, 12, 31	
Variable dependiente 3: Carga laboral	Carga física	Postura, Desplazamiento, Esfuerzo físico, Manipulaciones de cargas	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	Razón / proporción 0 Sí 1 No
	Carga mental	Nivel de atención, Control de pausas en las labores, Ritmo de trabajo, Tratamiento de información, Nivel de experiencia	17, 18, 19, 20, 21, 22	

	Trabajo rotativo	Estabilidad de turno, Respeto del ciclo del sueño, Evaluación de salud, Refrigerio adecuado, Estabilidad en equipos de trabajo	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31	
	Factores de la organización	Prevención de las tareas, Preparación de actividades, Toma de decisiones, Informes, Relaciones Interpersonales	32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49	
Variable dependiente 4: Condiciones laborales	Seguridad en el trabajo	Distribución física de trabajo, Mantenimiento de seguridad, Mobiliario y equipo de trabajo	1, 2, 3, 4	Escala tipo Likert 1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Indeciso 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo
	Carga de trabajo	Cantidad de trabajo, Jornada de trabajo, Dificultad de las tareas	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	
	Organización de trabajo	Distribución de funciones, Objetivos de trabajo, Actividades recreativas, Apoyo de directivos	12, 13, 14, 15, 16, 17	
	Carga medioambiental	Ruido, Iluminación, Ventilación	18, 19	

Anexo 3: Instrumentos

Bienvenido

Estimado colaborador de la Institución Pública, solicito que responda las siguientes preguntas con honestidad, precisando que no existe respuesta buena, ni mala. Simplemente es una opinión por parte suya, recalco que este cuestionario es totalmente anónimo, aprecio su apoyo, muchas gracias.

***Obligatorio**

1. Género: *

Marca solo un óvalo.

- Masculino
 Femenino

2. Edad: *

3. Área de trabajo: *

4. Tiempo de servicio en la Institución Pública (años): *

[Salta a la pregunta 5](#)

**Cuestionario
para medir
la
satisfacción
Laboral**

Estimado colaborador de la Institución Pública, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación le presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad seleccionando con un click en la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Total Acuerdo: TA; De Acuerdo: A; Indeciso: I; En Desacuerdo: D; Total Desacuerdo: TD

5. 1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
 De Acuerdo
 Indeciso
 En Desacuerdo
 Totalmente en Desacuerdo

6. 2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
 De Acuerdo
 Indeciso
 En Desacuerdo
 Totalmente en Desacuerdo

7. 3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
 De Acuerdo
 Indeciso
 En Desacuerdo
 Totalmente en Desacuerdo

8. 4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

9. 5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

10. 6. Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s) *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

11. 7. Me siento mal con lo que hago. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

12. 8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

13. 9. Me agrada trabajar con mis compañeros. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

14. 10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

15. 11. Me siento realmente útil con la labor que realizo. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

16. 12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

17. 13. El ambiente donde trabajo es confortable. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

18. 14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

19. 15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

20. 16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

21. 17. Me disgusta mi horario. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

22. 18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

23. 19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

24. 20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

25. 21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

26. 22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

27. 23. El horario de trabajo me resulta incómodo. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

28. 24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

29. 25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

30. 26. Mi trabajo me aburre. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

31. 27. La relación que tengo con mis superiores es cordial. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

32. 28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

33. 29. Mi trabajo me hace sentir realizado (satisfecho). *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

34. 30. He gusta el trabajo que realizo. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

35. 31. No me siento a gusto con mi(s) jefe(s) *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

36. 32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

37. 33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

38. 34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a). *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

39. 35. Me siento complacido con la actividad que realizo. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

40. 36. Mi(s) jefe(s) valorá(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

[Salta a la pregunta 41](#)

**Cuestionario
para medir
el Síndrome
de Burnout**

Estimado colaborador de la Institución Pública, a continuación le presentamos una serie de opiniones acerca del Síndrome de Burnout, a las cuales le agradeceremos responda con total sinceridad seleccionando con click en la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde que la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas o malas ya que son solamente opiniones.

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes o menos
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

41. 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes o menos
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

42. 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes o menos
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

43. 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes o menos
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

46. 6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes o menos
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

44. 4. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes o menos
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

47. 7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes/clientes. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes o menos
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

45. 5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes/clientes como si fueran objetos impersonales. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes o menos
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

48. 8. Siento que mi trabajo me está desgastando. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes o menos
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

49. 1. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes o menos
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

50. 10. Siento que me he hecho más duro con la gente. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes o menos
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

51. 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes o menos
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

52. 12. He siento con mucha energía en mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes o menos
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

53. 13. He siento frustrado en mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes o menos
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

54. 14. Siento que estoy demorando demasiado tiempo en mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes o menos
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

55. 15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes/clientes. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes o menos
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

58. 18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con r

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes o menos
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

56. 16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes o menos
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

59. 19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes o menos
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

57. 17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes/clientes. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes o menos
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

60. 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes o menos
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

61. 21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes o menos
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

62. 22. Me parece que los pacientes/clientes me culpan de alguno de sus problemas. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes o menos
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

Salta a la pregunta 63

**Cuestionario
para medir
la
Motivación**

Encuesta para determinar la motivación en los trabajadores (R-MAWS). Estimado colaborador de la Institución Pública, a continuación le presentamos una serie de opiniones acerca de la Motivación laboral, a las cuales le agradeceremos responda con total sinceridad seleccionando con click en la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde que la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas o malas ya que son solamente opiniones.

Totalmente en Desacuerdo; En Desacuerdo; Levemente en Desacuerdo; Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo; Levemente de Acuerdo; De Acuerdo; Totalmente de Acuerdo.

¿Por qué pones o pondrías mucho esfuerzo en tu trabajo en general?

De acuerdo a la pregunta establecida, responder a las siguientes opiniones.

63. 1. Porqué tengo que probarme a mí mismo que yo puedo hacerlo. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Levemente de Acuerdo
- Incierto
- Levemente en Desacuerdo
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

64. 2. Me esfuerzo poco, porque no creo que valga la pena esforzarse en este trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Levemente de Acuerdo
- Incierto
- Levemente en Desacuerdo
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

65. 3. Para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, mis superiores, los compañeros del trabajo, la familia, los clientes, etc.). *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Levemente de Acuerdo
- Incierto
- Levemente en Desacuerdo
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

66. 4. Porque el poner esfuerzo en este trabajo va con mis valores personales. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Levemente de Acuerdo
- Incierto
- Levemente en Desacuerdo
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

69. 7. Porque si no me sentiría mal respecto a mí mismo. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Levemente de Acuerdo
- Incierto
- Levemente en Desacuerdo
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

67. 5. Porque me hace sentir orgulloso de mí mismo. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Levemente de Acuerdo
- Incierto
- Levemente en Desacuerdo
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

70. 8. Porque otras personas me van a ofrecer más seguridad en el trabajo, sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Levemente de Acuerdo
- Incierto
- Levemente en Desacuerdo
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

68. 6. Porque me divierto haciendo mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Levemente de Acuerdo
- Incierto
- Levemente en Desacuerdo
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

71. 9. Para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores, los compañeros del trabajo, la familia, los clientes, etc.). *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
 De Acuerdo
 Levemente de Acuerdo
 Incierto
 Levemente en Desacuerdo
 En Desacuerdo
 Totalmente en Desacuerdo

¿Por qué pones o pondrías mucho esfuerzo en tu trabajo en general?

72. 10. Porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores, los compañeros del trabajo, la familia, los clientes, etc.). *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
 De Acuerdo
 Levemente de Acuerdo
 Incierto
 Levemente en Desacuerdo
 En Desacuerdo
 Totalmente en Desacuerdo

73. 11. Porque yo personalmente considero que es importante poner esfuerzo en este trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
 De Acuerdo
 Levemente de Acuerdo
 Incierto
 Levemente en Desacuerdo
 En Desacuerdo
 Totalmente en Desacuerdo

74. 12. Porque el trabajo que llevo a cabo es interesante. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
 De Acuerdo
 Levemente de Acuerdo
 Incierto
 Levemente en Desacuerdo
 En Desacuerdo
 Totalmente en Desacuerdo

75. 13. Porque lo que hago en mi trabajo es emocionante. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
 De Acuerdo
 Levemente de Acuerdo
 Incierto
 Levemente en Desacuerdo
 En Desacuerdo
 Totalmente en Desacuerdo

76. 14. Porque me arriesgo a perder mi trabajo si no pongo el suficiente esfuerzo. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Levemente de Acuerdo
- Incierto
- Levemente en Desacuerdo
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

77. 15. No me esfuerzo, porque siento que estoy malgastando mi tiempo en el trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Levemente de Acuerdo
- Incierto
- Levemente en Desacuerdo
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

78. 16. No sé, por qué hago este trabajo, puesto que no le encuentro sentido. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Levemente de Acuerdo
- Incierto
- Levemente en Desacuerdo
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

79. 11. Porque otras personas me van a compensar financieramente, sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Levemente de Acuerdo
- Incierto
- Levemente en Desacuerdo
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

80. 18. Porque el poner esfuerzo en este trabajo tiene un significado personal, para mí. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Levemente de Acuerdo
- Incierto
- Levemente en Desacuerdo
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

81. 19. Porque si no sentiría vergüenza de mí mismo. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Levemente de Acuerdo
- Incierto
- Levemente en Desacuerdo
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

Salta a la pregunta R?

Cuestionario
para
determinar
la carga
Laboral.

Estimado colaborador de la Institución Pública, a continuación le presentamos una serie de opiniones acerca de la Motivación laboral, a las cuales le agradeceremos responda con total sinceridad seleccionando con click en la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde que la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas o malas ya que son solamente opiniones.

Seleccione con un click: Sí/No

82. 1. El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

83. 2. Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

84. 3. Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

85. 4. El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

86. 5. Los desplazamientos ocupan un tiempo inferior de la jornada laboral. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

87. 6. Se realizan desplazamientos con cargas menores a 2 kg. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

88. 7. El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

89. 8. Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

90. 9. Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

91. 10. Si se manipulan cargas estas son menores a 3 kilos. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

92. 11. Los pesos que deben manipularse son menores a 25 kg. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

93. 12. El peso de la carga permite movilizarse con facilidad. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

94. 13. El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

95. 14. El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

96. 15. Se ha informado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

97. 16. Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

98. 17. El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

99. 18. Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

100. 19. El ritmo de trabajo es por causas externas. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

101. 20. El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

102. 21. El trabajo que se realiza es a turnos. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

103. 22. El calendario de turnos se conoce con anticipación. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

104. 23. Los trabajadores participan en la determinación de los grupos. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

105. 24. Los equipos de trabajo son estables. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

106. 25. Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

107. 26. Se realiza una evaluación de la salud antes de la iniciación de la jornada laboral. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

108. 27. El trabajo implica los turnos nocturnos. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

109. 28. Se respeta el ciclo sueño/vigilia. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

110. 29. Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

111. 30. La descripción a un turno nocturno es inferior a un turno diurno. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

112. 31. Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

113. 32. El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

114. 33. El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

115. 34. Se realizan tareas con identidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión). *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

116. 35. La preparación de los trabajadores está en relación con el trabajo que realizan. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

117. 36. El trabajador conoce la totalidad del proceso. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

118. 37. El trabajador sabe para qué sirve su trabajo en el conjunto final. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

119. 38. La organización de las tareas está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

120. 39. El trabajador puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

121. 40. Puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

122. 41. Puede elegir el método de trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

123. 42. Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

124. 43. Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

125. 44. Las instrucciones de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos...) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

126. 45. Se evitan las incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

127. 46. Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

128. 47. Generalmente se toman decisiones sin consultar a los trabajadores. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

129. 48. Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

130. 49. Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

[Salta a la pregunta 131](#)

**Cuestionario
para
determinar
las
condiciones
laborales**

Estimado colaborador de la Institución Pública, a continuación le presentamos una serie de opiniones acerca de las condiciones laborales, a las cuales le agradeceremos responda con total sinceridad seleccionando con click en la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde que la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas o malas ya que son solamente opiniones.

Totalmente en Desacuerdo; En Desacuerdo; Indeciso; De Acuerdo; Totalmente de Acuerdo.

131. 1. La distribución física de su área de trabajo es adecuada para la realización de funciones. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en Desacuerdo
 En Desacuerdo
 Indeciso
 De Acuerdo
 Totalmente de Acuerdo

132. 2. Se cumple el mantenimiento de seguridad (equipos, maquinaria, instalaciones, señalización) en la institución. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en Desacuerdo
 En Desacuerdo
 Indeciso
 De Acuerdo
 Totalmente de Acuerdo

133. 3. El mobiliario y equipo que utiliza se encuentra en buenas condiciones. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en Desacuerdo
 En Desacuerdo
 Indeciso
 De Acuerdo
 Totalmente de Acuerdo

SAJHRM SA JOURNAL OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

**Determinants of job satisfaction in a health facility during the pandemic –
Peru**

Word count: 5019

Abstract

Orientation: Staff job satisfaction is a predominant issue in health organizations. It is necessary to identify the variables with the highest incidence and take action.

Research purpose: Based on Herzberg's motivational hygiene theory and Vroom's expectation, the relationship between work satisfaction, burnout and motivation was examined, at the same time two models were built that explain job satisfaction.

Motivation for the study: Job satisfaction is a challenge for health organizations, this article provides a theoretical and empirical understanding of the influence of burnout and job motivation.

Research approach/design and method: The study was carried out under the quantitative approach, ex post facto design, the data collection technique was the survey, the questionnaire was applied in August 2020, when the cases of Covid-19 were increasing. The sample consisted of 244 collaborators from different areas. The data were interpreted with descriptive statistics and modelled with hierarchical regression.

Main findings: 21.7% are dissatisfied with their work, 73.4% have a medium level of burnout, and 20.9% are unmotivated. There is a significant relationship between burnout (0.452) and motivation (.407) with job satisfaction, while burnout is not related to motivation (.407). Burnout and job motivation explain 28.7% job satisfaction.

Practical/managerial implications: the study provided current information to health facility directors on job satisfaction determinants in times of the pandemic.

Contribution/value-add: The research empirically evidences the influence of burnout and motivation on job satisfaction, confirming that a worker with a high level of burnout and low motivation will be dissatisfied, which affects the quality of service.

Keywords: burnout, Covid-19, work motivation, health, job satisfaction.

Introduction

The year 2020 has been atypical worldwide due to Covid-19, which forced countries to declare a state of a health emergency. This virus originated in the Asian continent, in the Hubei region in China, it should be noted that in the space of the first months of this year it spread through almost all the countries of the world, being classified by world health authorities as a pandemic (Ruiz, 2020).

Undoubtedly, concern and uncertainty as a specific characteristic of ignorance of the disease's extent in human health, has led to preventive measures in emergency health situations. In this sense, the health area was considered as the first line of containing the disease, and therefore a series of health measures and protocols were prepared to face the pandemic, both in infrastructure and medical utensils so that professional's health professionals can develop their professional activity in medical entities, in such a way that the contagion or probability of death is reduced.

According to Ribot, Chang, González (2020), the measures are essential. However, it is also relevant to consider a fundamental aspect: the health and behaviour of the medical professional in the face of the overwhelming presence of this pandemic. These collateral effects come into contact with the daily evolution of infected people's infectious process until their regrettable death, causing alterations in their medical actions and professional performance.

The work of health personnel in hospitals, before the pandemic, has always been one of risk and vulnerability to patients' diseases, the presence of this disease has dramatically diminished the satisfaction of working in health professionals, being a record in the Peruvian case the licenses without the enjoyment of having, the job retirements for fear of becoming infected and dying from the pandemic. For Polo, Santiago, Navarro and Alí (2016) the evident ravages of any disease tend to influence the individuals who visualize it, with doctors and nurses being the first to perceive them. In this way, an alteration in motivation and job satisfaction has been experienced due to the uncertainty in health facilities. The number of infections and deaths increase daily, which, led to trigger professional fatigue, burnout syndrome

and emotional deterioration of health workers in the leading hospitals, public and private medical centres nationwide.

The motivation to develop a respective field's professional activities will allow a pertinent functional performance according to the conditions offered by the work environment. Therefore, if there were no motivation, it would be an obvious problem, coupled with the fact that their work includes interaction and health care as it corresponds to the professionals in that area. Due to the reality described, the following research question is posed: What are the determinants of job satisfaction in a Health Establishment during the state of health emergency in Peru?.

Previous studies

Huarcaya-Victoria (2020) addressed the global health emergency problem from a critical and comprehensive perspective, predisposing his interest in the Peruvian population's mental health and organizational behaviour during the national emergency state. In this sense, the concern was rooted in individuals' emotional deterioration due to long periods of social isolation, with repercussions on work activity, which includes medical personnel and especially public health nursing areas, with the highest incidence in women than men. It was also identified that anxiety, depression and stress factors are constant in most realities of the world affected by the Covid-19 pandemic. That is why the study focused its interest on fatigue, stress and mental exhaustion raised due to the state of emergency in different activities such as the health field. In the same way, it was concluded that there was an urgent need to address proposals to improve people's mental health and job satisfaction, to avoid the increase in situations of violence as a result of the period of national emergency.

On the other hand, Liza and Shiang Lim (2020) in the Penang Region in Malaysia, had as a starting point the work environment during the pandemic period in the first months of the current year, being the dilemma in choosing to work or reduce the hour's labour with economic implications. In this sense, the study was predisposed to determine the factors that influence employees' behaviour, their concern about the work situation, the uncertainty of reducing their working hour and being affected

in their health by this disease. As this sector of the Asian continent is one of the first places to experience the pandemic's ravages, the authorities ordered preventive measures and prioritized activities so that the medical, educational and security areas can continue to be active. The results showed concern about losing their job and getting sick to the detriment of their families' well-being. For this reason, it was concluded on the importance of reassigning activities among the vulnerable population of employees and promoting virtual work, so that they can develop their work without any inconvenience and complying with health security protocols to face the pandemic.

As for the study by Plascencia, Pozos, Preciado and Vásquez (2016), it was focused on the job satisfaction of the nursing staff of a health provider in Mexico in the area of surgeries and emergencies. Thus, the purpose of the research was to determine the levels of work satisfaction and motivation in the exercise of their professional activity in constant tension situations. The country's Nordic region is in distress of socio-family violence, which leads to constant medical-surgical care. It was concluded that social and demographic factors affect job satisfaction to a lesser extent, being essential to develop plans to improve the emotional well-being of medical personnel in the face of fatigue and work stress situations in the performance of their profession and their functions in the respective medical area.

Satisfaction, for Duche-Pérez and Rivera (2019) is related to their actions' viability in a suitable scenario for this purpose. In the case of health care centres, these conditions must be provided comprehensively. In urgent situations such as risk and vulnerability of medical services such as those caused by the health emergency, they must adapt to the corresponding protocols and have professional support to avoid work overload and the deterioration of their daily functions. In this sense, the worker's behaviour is the reflection of the empathic reaction with his environment. Thus, satisfaction is perceived as the approval that occurred due to the functional activity that it develops in your organization. Being the monetary remuneration as an intrinsic factor, and the revaluation of their work as extrinsic as a result of the adaptation and constant improvement of the organizational purposes.

At present, job satisfaction in the health sector faces conditioning situations that according to Mesfin, Woldie, Adamu, Bekele (2020) affect the care of patients infected by the Covid-19 pandemic and the quality management process of the medical service. Therefore, job satisfaction constitutes a gravitate factor in identifying the degree of conformity that an employee experiences when performing a specific function in an organization that values their work and in the case of medical professionals it is the evident means of organized work and predisposed to continuous improvement.

Literature review

Theories that contribute to the study

Regarding the theoretical proposal of Motivational Hygiene, its starting point is Herzberg's contributions, who from the perspective of Ali (2016) predisposes in a relevant way the working conditions as a fundamental axis of the achievement of employer satisfaction and therefore of the organization. In this sense, hygiene factors tend to influence motivation, which triggers satisfaction or dissatisfaction of the activities carried out, that is, when the environment is optimal and brings together security, opportunities for salary and work improvement, suitable infrastructure, most employees will be satisfied with the work, and this will motivate them to perform their duties better. In the case of health personnel who are in the first line of combat in the face of the pandemic, they must have working conditions so that their work is practical and does not spread in uncertainty or dissatisfaction to face this disease.

In the same way, Vroom's Expectation Theory (1982) inserted in the study of organizational psychology, has its centre of interest in human motivation as a fundamental motor for satisfaction by the three interrelated factors known as VIE of the expectation, valuation and instrumentality. According to this proposal, if employees show relevant performance, they may be rewarded in various ways, with the discrepancy between what is expected and what is evident about compensation. The expectation suggests a set of actions for the benefit of the institution and the worker. The instrumentality, considers the functionality of the entity's actors, demonstrating their excellent performance satisfaction in their work. The valuation

is perceived as the adequate remuneration of the employees' actions, that is, according to their points of view, what each worker values can be predisposed, which leads to job satisfaction. In this proposal, if the factors are high, their satisfaction is evident, in the case that one is low, work motivation will decline and therefore the performance and satisfaction of workers.

The proposal made by Maslach and Jackson (1981) regarding the burnout syndrome is interesting, about the symptoms of work fatigue, work stress as a result of the burnout occurred by professionals in the various fields of public and private services, the incidence being in the health and education sector, the most characteristic, mainly due to interaction with people and non-pertinent working conditions to be able to carry out their activities. These researchers identified that stress of a particular nature affected the person in their functions and aspects related to institutional management, to the point of not being able to exercise activity conveniently. Interestingly, it shows its three-dimensional directionality in the internal exhaustion of emotions, depersonalized indifference in perspective, and integral individual fulfilment. Also, it should be noted that in the workplace these symptoms can be confused with everyday conditions; however, their deterioration is gradual unlike other ailments.

Work satisfaction

Job satisfaction, within institutional management, implies reciprocity between the worker and his organization through fulfilling his assigned functions based on the established standards so that his actions are evident. In the case of health facilities, Holguín and Contreras (2020) indicate that it is an emotional stage that leads health personnel to carry out their activities with autonomy, waiting for the achievement of efficiency and effectiveness.

Burnout

The antecedents go back to the 70s by describing a repeated incidence of emotional fatigue, absence of the sense of motivation as evident symptoms of job discouragement. According to Maslach and Jackson (1981), these signs triggered a significant syndrome defined as chronic stress in a worker. It is essential to

mention that these conditions occurred in a healthy work environment between medical professionals and the patients they attended, with mental alignment being the precise referent of insecurity in executing the activities of their career because they considered an inability to do so.

For Arco and Castillo (2020) those who have studied the syndrome consider that it is a situation of extreme wear and tear, as what happened in the pandemic are emphatic in stating that the scenario shown in the first months of contagion was devastating, reflected in the deaths and the absence of raw materials for the care of this disease, was constant tension and the workload spread without regard among health personnel. As was supported by Fernández and Ribeiro (2020), the results showed that hospital centres' working conditions were unstable, and nothing ensured contagion between doctors and patients. Thus, gradual wear tends to appear in more acute stages if it is not adequately addressed, requiring more significant complications in professionals.

The burnout or burnout syndrome is exclusive to medical personnel, Marín and Placencia (2017) stated that all service and attention activities with the public in different activities are prone to experiencing this syndrome. In this sense, it is necessary to provide all the emotional improvements in the face of situations that usually arise in scenarios of significant instability, such as what happened in this pandemic among health professionals.

Motivation

It is one of the influencing factors in the predisposition of a person's satisfaction and the workplace it constitutes the fundamental axis of the action of the functions on the part of every employee. According to Loli, Arias and Alarcón (2008) if there were no motivation by working its incidence would be evidenced in the organization and therefore in the productivity of the person or the group that works in it. In this sense, García and Forero (2014) define motivation as the set of predisposed strengths that influence the work and the worker to unite a specific behaviour of their practical actions to satisfy their expectations and media needs. Thus, motivation is perceived as an internal change that stimulates, directs and sustains human behaviour. Most

individuals and employees must maintain constant motivation to carry out their activities in the organization where they work.

Work motivation in medical centres and in pressing situations such as the health emergency due to the pandemic has been affected by emerging factors that range from ignorance of the disease's characteristics such as symptoms and its immunology in the population. That is why Yang, Li, Zhang, Zhang, Cheung and Xiang (2020) have explained that the incidence of job desertions in health facilities and retirement homes for the elderly was due to fear of being infected being contagious of the disease, which evidenced an individualized demotivation. In this way, the internal or intrinsic component was absent, and despite having a salary or reward that is characteristic of the extrinsic component, the preservation of integrity prevailed over their work activities.

It is essential to consider that motivation and its good predisposition towards a job function's specific actions are related to elements related to human needs, the incentive or reward, and the will that drives its materialization. According to Soto (2018), motivation is conditioned not only on the need for satisfaction but also on what is supported by scholars of the subject such as Maslow or Bandura when trying to address this predisposition and its link with organizational work activities. Thus, the motivation is hierarchized and sequenced in a convenient way so that its crystallization is evident to the extent that the human being can cover an established order.

For González (2001), motivation has to be considered the main factor because it serves as a voluntary impulse in various activities. Therefore, working conditions are essential given directly influencing productivity and performance. In situations such as those that occurred due to the pandemic, most health professionals experience fatigue, stress and depression caused mainly by the long hours of patient care, given the few personnel that have been left to face the pandemic. It is because of this situation that many have been infected, they needed hospitalization and an artificial respirator, this instrument, and oxygen being the two necessary inputs to face the state of health due to Covid-19.

Therefore, motivation is an effective engine that drives the actions of human events and allows their relevance for the achievement of work activities in the face of various situations. For example, health emergencies and the predisposition to work in an effective despite the implications of the presence of this contagious disease in the workplace.

METHOD

The focus of the study was quantitative, explanatory level, the ex post facto design, the method was hypothetical deductive (Carhuacho et al., 2019; Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), as the problem observed was during the state of health emergency due to Covid-19, the measurement of the variables was carried out with numbers through the ordinal scale.

One hundred fifty women and 94 men who worked in Diris Lima Norte's health facilities participated in the study. The sample consisted of medical personnel, nurses, nursing technicians, specialized laboratory technologists, physiotherapists, dental surgeons, social workers, nutritionists, and obstetricians. The age was between 19 and 69 years. The staff had an average of 17 years of service. The questionnaires of the variables were distributed through the link generated in Google forms during August 2020. The first part of the questionnaire contained questions of demographic information such as gender, work area, age, and service time in the establishment of Health. The next section was made up of the job satisfaction questionnaire made up of the dimensions: a) significance of tasks; b) Working conditions; c) Social Relations; d) Economic benefits; e) Administrative Policies; f) Relations with the Authority; g) Personal Development, comprised of 36 items, whose author is Palma (2005). The Burnout questionnaire was also included, comprising the following dimensions: a) Emotional exhaustion; b) Depersonalization; c) Personal fulfilment, with a total of 22 items, constructed by Maslach & Jackson (1986). Finally, the third questionnaire corresponded to motivation, made up of the dimensions: a) Demotivation; b) External Regulation; c) Introjected Regulation; d) Identified Regulation; e) Intrinsic Motivation, making a total of 19 items, the authors are Gagné, and others (2010). The three instruments were subjected to the Cronbach's Alpha reliability test, whose values were higher

than 0.80 (0.86, 0.91, and 0.88), indicating strong reliability (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Hierarchical regression was applied to test the hypothesis to determine the model that explains job satisfaction from burnout, and job motivation, under the context of the state of health emergency in Peru.

RESULTS

Table 1 shows the positive and significant correlations between the variables, so that job satisfaction is correlated with a burnout at .452, and with motivation .407, the level of significance calculated was less than 0.05. From the correlation values, it follows that the higher the burnout and motivation, the higher the job satisfaction.

Table 16

Correlations between the study variables

		Work satisfaction	Burnout	Motivation
Pearson's correlation	Work satisfaction	1,000	,452	,407
	Burnout	,452	1,000	,293
	Motivation	,407	,293	1,000
Sig. (unilateral)	Work satisfaction	.	,000	,000
	Burnout	,000	.	,000
	Motivation	,000	,000	.

For the study, the hypothesis was raised: Some variables determine job satisfaction in a health facility during the state of a health emergency, Peru.

For this reason, the hierarchical regression test by steps was applied as shown in Table 2, where the value of R squared, adjusted R squared, Beta, standard error, level of significance, statistical power and the effect size. Thus, two models were structured that explain job satisfaction, model 1 predicts or explains job satisfaction in 20.4%, and the power of the model is .996; while model 2 explains job satisfaction through burnout and job satisfaction in 28.7% with the power of 99%.

The equation that is structured for each model is: a) Model 1: $Y_1 = 1.057 + 0.417 * B$; and b) Model 2: $Y_2 = .682 + 0.336 * B + .286 * M$.

Table 17

Models that explain job satisfaction

Models	F	R2	ΔR2	B	Standard error	β	p	1-β	r ²
Model 1	62.07	.204	.201	.417	.053	.452	.001	.996	.2562
Burnout	(1,242)								
Model 2	48.486	.287	.281				.001	.990	.3908
Burnout	(2,241)			.336	.052	.364			
Work motivation				.286	.054	.301			

Likewise, the VIF value was calculated for each independent variable, for model 1, the calculated value was 1,000, and in model 2 it corresponded to 1,094, which shows that the variables determined are independent. The Durbin and Watson value of 1857 was also calculated, which shows that there is autocorrelation between the variables determined for the models.

Discussion

The results of the study support what is sustained in the theory of motivational hygiene, because it is important for the work performance of health personnel the conditions such as infrastructure, the availability of drinking water, medical instruments, personal protective equipment such as masks, respirators, gowns, surgical gloves, among others that protect them from the contagion of Covid-19 (Ali, 2016) it is also significant to value Vroom's expectation theory (1982) because the day's government offered to recognize with salaries above of the average number of staff who joined in caring for patients due to the virus mentioned above. This generated expectation in many young people, who, exposing their health, in exchange for a differentiated salary, went to cities where the contagion and death statistics were high like Lima, Iquitos and Piura. However, it is essential to emphasize that the working hours were longer than 8 hours, the staff had to acquire their protective equipment, there were several cases of contagion among the staff, and the death statistic was high, all of which caused the Burnout level will rise, but

at the same time the motivation of the human team to save lives and care for each patient was high, so much so that a lot of staff involvement was observed, exposing their families to contagion.

The results revalue what was stated by Maslach and Jackson (1981) because health personnel are exposed to fatigue and emotional exhaustion due to the gruelling hours they have to face to care for patients with Covid-19 lower levels of work satisfaction.

The research showed that burnout and work motivation influence into job satisfaction, model 2 explains in 28.7% the behaviour of the dependent variable, this means that even though staff work under pressure and long hours, with scarce resources for patient care and exposure to risk, they are satisfied with the commendable work they perform in caring for patients with Covid-19, this highlights the commitment they acquired when opting for professional training related to health, where the neighbour prevails, despite exposing his own life.

The study's result agrees with Duche-Pérez and Rivera (2019) because the action and development of people respond to the objectives set, which for the case corresponded to saving lives due to Covid-19. In this same sense, it agrees with Mesfin et. to the. (2020) because less than 30% were satisfied with the hospital's physical space, this problem is common in different health establishments in the world. It was even worse at this time because spaces for triage and hospitalization had to be improvised, exposing to the acquisition of other bacteria and viruses. After all, the place did not have the minimum necessary conditions. Similarly, it agrees with the study by Huarcaya-Victoria (2020) who exposed people's emotional deterioration due to social isolation, which has been evidenced through family problems, physical and psychological violence. It also concerns the health personnel; in this same context, cases of depression have been evidenced due to the loss of family members, which generates both emotional exhaustion and lack of motivation to continue working. It also agrees with Plascencia et. to the. (2016) because health personnel in the face of the critical situation that is experienced, has been affected in the emotional sphere, therefore it is essential that in the 2021 Work

Plan programs are implemented to attend to said personnel, in addition to recognizing and make up for hours worked in excess.

They also coincide with Liza and Shiang Lim (2020) because the pandemic situation forced people to choose to work or not, considering the health risk, despite this, several health professionals enrolled in the cause of attending to patients and applied their knowledge to save lives.

Finally, it is suggested that future research address other study variables such as workload, empowerment, and organizational climate so that models can be designed that explains the job satisfaction of health personnel in the face of the current pandemic. Likewise, the study's main finding corresponds to the fact that service by the community prevails in the human team of the health sector, despite exposing their own life, with the sole purpose that people regain their health.

Consequently, the study reveals a real and current situation in the face of global confinement, in Peru the level of contagions has decreased considerably, however, a second wave is projected, which will force health personnel to bend the effort to attend the next cases, therefore, will motivate a further investigation and compare the levels of job satisfaction.

CONCLUSIONS

The study of the determinants of job satisfaction in a health facility during the state of a health emergency, Peru, provides evidence for the generalization of the results by explaining that burnout and job motivation influence satisfaction according to sector personnel health, which for the case was 28.7%, then other variables explain the variability of the results, which would merit further study. We recommend applying the instruments to professionals from other health facilities to demonstrate that model 2 explains job satisfaction. Finally, the study has had some limitation regarding the scope of a more significant number of collaborators, because due to work overload and fatigue, several did not complete the instruments in the expected time.

Acknowledgements

Competing interests

The authors have declared that no competing interest exists.

Author`s contributions

M.E. built the research problem, collected the data, and checked the references. C.I. contributed to the construction of the theoretical framework and processed the statistics. N.F. built the method and compiled the instruments. G.M. construction of the method and discussion. S.D. writing of results, conclusions. V.C. project administration, and validation- M.E., C.I., N.F., G.M. and S.D. they built the final report.

Funding information

The authors do not financially support the research, authorship and / or publication of this article.

Data availability statement

Data sharing is not applicable to this article as no new data were created or analysed in this study.

Disclaimer

The views and opinions expressed in this article are those of the authors and do not necessarily reflect the official policy or position of any affiliated agency of the authors.

References

- Ali, W. (2016). Understanding the Concept of Job Satisfaction , Measurements ,Theories and its Significance in the Recent Organizational Environment :A Theoretical Framework. *Archives of Business Research*, 4(1), 100-111. <https://journals.scholarpublishing.org/index.php/ABR/article/view/1735>
- Arco, L., & Castillo, J. (2020). Síndrome de Burnout en época de pandemia: caso colombiano. *Interconectando saberes*, 5(10), 115-123. DOI: <https://doi.org/10.25009/is.v0i10.2675>
- Carrillo, C., Martínez, M. E., Gómez-García, C. I., Meseguer, M. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un hospital universitario: análisis general y categorías laborales. *Anales de psicología*, 31(2), 645-650.

- Recuperado de
<https://revistas.um.es/analesps/article/view/analesps.31.2.169791/175731>
- Duche-Pérez, A., Rivera, G. (2019). Job satisfaction and happiness in Peruvian nurses. *Enfermería Global*, 18(2) 364–373.
<https://doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>.
- Fernández, M. A., & Ribeiro, A. (2020). Salud mental y estrés ocupacional en trabajadores de la salud a la primera línea de la pandemia de Covid-19. *Revista Cuidarte*, 11(2). <https://doi.org/10.15649/cuidarte.1222>
- García, M. & Forero, C. (2014). Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: Una explicación desde las ecuaciones estructurales, *Psicogente*, 17 (31), 120-142.
- González, D. (2001). *Teoría de la motivación y práctica profesional*. La Habana: Pueblo y Educación.
- Holguín, Y., & Contreras, C. (2020). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(2), e1238.
<https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09>
- Huarcaya-Victoria J. (2020). Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de Covid-19. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 37(2):327-34. Doi: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.372.5419>
- Liza, J., & Shiang Lim, E. (2020). Characterisation of Workers with Full-Time and Part-Time Work Schedules: The Labour Market in Penang, Malaysia. *Pertanika J. Soc. Sci. & Hum.* 28(3), 2389 – 2404.
[http://www.pertanika.upm.edu.my/Pertanika%20PAPERS/JSSH%20Vol.%2028%20\(3\)%20Sep.%202020/45%20JSSH-5284-2019.pdf](http://www.pertanika.upm.edu.my/Pertanika%20PAPERS/JSSH%20Vol.%2028%20(3)%20Sep.%202020/45%20JSSH-5284-2019.pdf).
- Loli, A., Arias, F., & Alarcón, J. (2008). Agotamiento laboral en profesionales de salud de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 11(2), 93-119. DOI: <https://doi.org/10.15381/rinvp.v11i2.3842>.
- Marín, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado, *Horiz. Med*, 17(4), 42-52. DOI: <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

- Mesfin, D., Woldie, M., Adamu, A., & Bekele, F. (2020). Perceived organizational culture and its relationship with job satisfaction in primary hospitals of Jimma zone and Jimma town administration, correlational study. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1-9. <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-020-05319-x>.
- Plascencia, A., Pozos, B., Preciado, M., & Vázquez, J. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería de una institución pública de Jalisco, México. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 2(1), 42-46. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2016/cst162g.pdf>.
- Polo, J. D., Santiago, V., Navarro, M. C. & Alí, A. (2016). Creencias irracionales, síndrome de Burnout y adicción al trabajo en las organizaciones. *Psicogente*, 19(35), 148- 160. <http://doi.org/10.17081/psico.19.35.1215>.
- Ribot, V., Chang, N., González, L. (2020). Efectos de la Covid-19 en la salud mental de la población. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19, 1-11. <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/3307/2531>.
- Ruiz M. (Abr 2020). Salud mental y Covid-19: consejos para combatir el aislamiento por la pandemia [Internet]. La Habana: Gaceta Medica [Citado 25/10/2020]. Disponible en <http://gacetamedica.com/profesion/saludmental-y-covid-19-consejos-para-combatir-elaislamiento-por-la-pandemia/>.
- Soto, M. (2018). Estudio de la motivación laboral en el personal del Centro de Salud La Esperanza. *Revista Médica*, 11(2), 27-31. <https://revista.hospitaltacna.gob.pe/index.php/revista2018/article/view/60/44>
- Vroom, V. (1982). *Work and motivation*. Filadelfia: Krieger Publishing Company.
- Yang Y, Li W, Zhang Q, Zhang L, Cheung T, & Xiang YT. (2020). Mental health services for older adults in China during the Covid-19 outbreak. *Lancet Psychiatry*, 7(4): e19. doi: [http://dx.doi.org/10.1016/s2215-0366\(20\)30079-1](http://dx.doi.org/10.1016/s2215-0366(20)30079-1).

RESOLUCIÓN JEFATURAL Nº 0294-2021-UCV-LN-EPG-F05L01/J-INT

Los Olivos, 11 de enero de 2021

VISTO:

El expediente presentado por **Mendoza Briceño Edmer** solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **Determinantes de la satisfacción laboral según los colaboradores de una institución pública de Salud, Lima - 2020**; y

CONSIDERANDO:

Que el(la) Maestro(a) **Mendoza Briceño Edmer**, ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de Doctor en Administración;

Que, el proceso para optar el Grado de Doctor está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *“Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis”*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- AUTORIZAR, la sustentación de la Tesis titulada: **Determinantes de la satisfacción laboral según los colaboradores de una institución pública de Salud, Lima - 2020** presentado por **Mendoza Briceño Edmer**.

Art. 2°.- DESIGNAR, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:

Presidente	: Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo
Secretario	: Dr. Carlos Oswaldo Venturo Orbegoso
Vocal (Asesor de la Tesis)	: Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

Art. 3°.- SEÑALAR, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:

Lugar	: Posgrado
Día	: 19 de enero del 2021
Hora	: 11:00 a.m.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Jefe
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte

