



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital
I Pacasmayo, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Nieto Polo Salinas, María Susana

ASESORA:

Dra. Lora Loza Miryam Griselda

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ - 2019

DEDICATORIA

A Dios:

Por darme la oportunidad de alcanzar mis metas y seguir creciendo profesionalmente

A mi familia:

Por su apoyo incondicional en los momentos difíciles y su constante motivación en el día a día

A mis docentes:

Por el tiempo, esfuerzo y dedicación al momento de compartir sus conocimientos.

La Autora

AGRADECIMIENTO

A Dra. Myriam Lora Loza

Por su gran tiempo, paciencia y exigencia en la asesoría del presente trabajo de investigación.

A los docentes de Postgrado

Por todos los conocimientos y las experiencias brindadas para formar mejores profesionales en beneficio de nuestro país.

Al director del Hospital I Pacasmayo EsSalud

Por las facilidades y el permiso otorgado para la realización del presente trabajo de investigación.

A los trabajadores del Hospital I Pacasmayo EsSalud

Por el tiempo y la buena voluntad mostrada en todo momento durante la recolección de datos de esta investigación.

La Autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Bachiller **María Susana Nieto Polo Salinas**, educando del programa de **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César vallejo, identificada con DNI 46475722, presento la tesis titulada: **“Sobrecarga laboral y satisfacción del personal de Hospital I Pacasmayo, 2018.”**

Declaro bajo juramento que:

- 1 La tesis es de mi autoría.
- 2 He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por tanto, la tesis no ha sido plagiada, ni total, ni parcialmente.
- 3 La tesis no ha sido auto plagio; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4 Los datos presentados en los resultados son reales no han sido falseados ni duplicados ni copiados, por lo tanto, se constituirán en aporte a la realidad investigada.

De identificarse la falta por fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto-plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, 19 de enero del 2019



Br. María Susana Nieto Polo Salinas

DNI: 46475722

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con lo normado bajo el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, presento a nuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado “Sobrecarga laboral y satisfacción del personal de Hospital I Pacasmayo, 2018”, con la finalidad de obtener el grado académico de Magíster en Gestión en los Servicios de la Salud.

La investigación se ha ceñido estrictamente a los cánones impuestos por la metodología de investigación científica, esperando por ello cumplir con los requisitos para su aprobación. Contiene una primera parte donde se describe la realidad problemática y los antecedentes tanto a nivel nacional como internacional, seguidos del marco teórico donde se considera la sobrecarga en forma global y la satisfacción laboral con sus cinco dimensiones: supervisión y participación, remuneración y prestaciones, satisfacción intrínseca, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con la cantidad y calidad de producción. Los cuestionarios utilizados fueron validados por 6 expertos con una V de concordancia de Aikent de 97,61%. La confiabilidad fue establecida mediante un estudio piloto en 30 trabajadores del Hospital I Moche EsSalud, alcanzando un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.885 para sobrecarga laboral y de 0,899 para satisfacción laboral.

La tesis continúa con la aplicación del cuestionario a 76 trabajadores, seguido de la presentación de los resultados, estableciéndose la relación entre las variables con la prueba estadística “Rho de Spearman”, con su respectivo análisis y discusión. Por último, se presentan las conclusiones más relevantes, así como las recomendaciones.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado espero su aprobación de la presente investigación por ser de justicia.

María Susana Nieto Polo Salinas

INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE.....	vii
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 Realidad Problemática.....	11
1.2 Trabajos previos.....	16
1.3 Teorías relacionadas al tema (marco teórico).....	21
1.4 Formulación del problema.....	31
1.5 Justificación del estudio.....	31
1.6 Hipótesis.....	32
1.7 Objetivos.....	32
II. METODOLOGÍA.....	33
2.1 Tipo de Investigación:.....	33
2.2 Diseño de Investigación.....	33
2.3 Variables, operacionalización de variables.....	34
2.4 Población, Muestra y Muestreo.....	37
2.5 Criterios de selección.....	38
2.6 Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	38
2.7 Métodos de análisis de datos.....	43
2.8 Aspectos éticos.....	43
III. RESULTADOS.....	44
IV. DISCUSIÓN.....	50
V. CONCLUSIONES.....	57
VI. RECOMENDACIONES.....	58
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59
VIII ANEXOS.....	65

INDICE DE TABLAS

TABLA 1: Operacionalización de variables	35
TABLA 2: Distribución de la muestra según servicios	37
TABLA 3: Ficha técnica de validación del “Cuestionario de sobrecarga laboral elaborado por el Instituto Español de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2013)”	40
TABLA 4: Ficha técnica de validación del “Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 de Meliá & Peiro (1998)”	41
TABLA 5: Relación de la sobrecarga laboral con la satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018	44
TABLA 6: Relación de la sobrecarga laboral con la dimensión supervisión y participación, inherente a la satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018	45
TABLA 7: Relación de la sobrecarga laboral con la dimensión remuneración y las prestaciones, inherente a la satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018	46
TABLA 8: Relación de la sobrecarga laboral con la dimensión intrínseca, inherente a la satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018	47
TABLA 9: Relación de la sobrecarga laboral con la dimensión ambiente físico, inherente a la satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018 .	48
TABLA 10: Relación de la sobrecarga laboral con la dimensión cantidad y calidad de producción, inherente a la satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.....	49

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la sobrecarga laboral y la satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018. Es de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 76 trabajadores a quienes se les aplicaron dos instrumentos: Cuestionario de sobrecarga laboral elaborado por el Instituto Español de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2013) y el cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 de Meliá & Peiro (1998), ambos modificados por la autora. Se encontró que la sobrecarga laboral del personal del Hospital I Pacasmayo es baja (73%), y la satisfacción de los trabajadores alcanza un nivel Muy satisfecho (66%). Se concluyó que existe relación significativa ($p < 0.05$) entre la sobrecarga laboral y la satisfacción del personal, siendo las dimensiones de satisfacción con la supervisión y participación y satisfacción con la remuneración y prestaciones las que presentan una correlación significativa ($p < 0.05$); mientras que con las dimensiones satisfacción intrínseca, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con la cantidad y calidad de producción, no existe relación.

Palabras Clave: Sobrecarga laboral, satisfacción laboral, personal de salud.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between work overload and the satisfaction of the personnel of Hospital I Pacasmayo, 2018. It is descriptive and correlational cross-sectional, the sample consisted of 76 workers who were applied two instruments: Work overload questionnaire prepared by the Spanish Institute of Safety and Hygiene at Work (2013) and the Work Satisfaction Questionnaire S21 / 26 of Meliá & Peiro (1998), both modified by the author. It was found that the work overload of the personnel of Hospital I Pacasmayo is low (73%), and the satisfaction of the workers reaches a level Very satisfied (66%). It is concluded that there is a significant relationship ($p < 0.05$) between work overload and staff satisfaction, with the dimensions of satisfaction with supervision and participation and satisfaction with compensation and benefits that have a significant correlation ($p < 0.05$); while with the dimensions of intrinsic satisfaction, satisfaction with the physical environment and satisfaction with the quantity and quality of production, there is no relationship.

Keywords: Work overload, job satisfaction, personal, health personnel.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Según Francisco Becerra, subdirector de la Organización Panamericana de la Salud; actualmente en el mundo, con la globalización, se vienen dando grandes avances industriales y tecnológicos; además las comunicaciones virtuales cada vez son más usadas en nuestro día a día. Imponiéndonos así, nuevos desafíos y condiciones laborales que frecuentemente pueden sobrepasar los límites de nuestras capacidades y habilidades. (OMS, OPS, 2016)

Esta situación no es ajena al contexto profesional en el que se desempeñan los trabajadores de salud, el cual ha tenido significativos cambios como consecuencia de los efectos de la globalización financiera, las nuevas reglas del mercado, y/o las nuevas disposiciones de los modelos de la administración y gestión en salud, causando que, para poder cumplir con sus responsabilidades económicas y satisfacer las necesidades muchas veces impuestas por la sociedad, estos profesionales trabajen más de lo que se recomienda. (Salazar & Estelrich, 2014)

Al respecto la carga de trabajo se define como la agrupación de exigencias físicas y mentales a las que se somete un empleado en su jornada laboral. Antiguamente, solo se tenía en cuenta el desgaste físico, pero ahora también se mide el desgaste mental, que lleva a la generación de la fatiga. La sobrecarga en un ambiente de trabajo puede generar diversas afecciones, que van a requerir de un grupo de apoyo, que cuando no esté presente, dejará caer a los trabajadores en un exceso de trabajo que disminuye su calidad de vida. (Alcayaga, 2016)

Asimismo la fatiga resultante de la sobrecarga laboral en los trabajadores de salud, produce una disminución del rendimiento laboral, además de una diversidad de síntomas como el aumento de la ansiedad, la disminución de los estados de alerta, la falta de motivación, la disminución de la memoria de corto plazo, la dificultad para concentrarse en las

diferentes tareas que se realizan, pudiendo llegar a cometer errores por omisión, los cuales llevan precisamente a la presentación de situaciones adversas. Además, está confirmado que tanto la privación del sueño, como la fatiga pueden afectar el desempeño asistencial del personal de salud, contribuyendo al “error humano”, lo que repercute sobre la seguridad de los pacientes e incluso del mismo trabajador. (Salazar & Estelrich, 2014)

En relación a esto, la Organización Mundial de la Salud, en una celebración por el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo destacó que no se cuenta con datos mundiales que midan la prevalencia del estrés laboral a causa del exceso de carga en el trabajo. No obstante, existen investigaciones realizadas en las Américas que señalan que es un problema importante. Conforme con una encuesta realizada América Central en el año 2012, sobre condiciones de trabajo y la salud, se halló que más del 10% de los participantes, refirieron haberse sentido bajo estrés, presión o con insomnio debido a las preocupaciones que les genera sus condiciones de trabajo. (OMS, OPS, 2016)

Asimismo, en una encuesta desarrollada en Argentina (2009), se encontró que 26.7% de los empleados presentaron estrés mental a causa de lo que ellos definieron como una sobrecarga en sus trabajos. En Brasil, en una investigación que valoró el ausentismo por enfermedades y accidentes ocupacionales, se determinó que el 14% pertenecen a enfermedades mentales; y en el 2011 en una encuesta desarrollada en Chile, se halló que el 13,8% de los empleadores y el 27.9% de los empleados, presentaron depresión y estrés en sus organizaciones. (OMS, OPS, 2016)

Del mismo modo, en el Perú, un 72% de los trabajadores de la Población Económicamente Activa (PEA) del país labora más de 48 horas semanales. Una muestra más del nivel de precarización a que llegó el empleo durante la última década. Según la última Encuesta Nacional de Hogares desarrollada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) y el Ministerio de Trabajo y Promoción Social, estas 48 horas semanales actuales es notablemente superior al promedio de labores que

se realizaba hace diez años, de 40 horas a la semana. Al comentar el tema, la consultora empresarial Milagros Agurto señaló que esta sobrecarga se debe al aumento de la competitividad y a las exigencias propias de un mundo globalizado. «Esto genera un mayor riesgo de contraer trastornos dentro del organismo como: agotamiento físico y mental, depresión, nerviosismo, irritabilidad, entre otros», detalló. «Hoy en día, la labor del trabajador peruano se ha multiplicado por dos, puesto que el trabajo que antes era desempeñado por dos personas ahora es realizado solo por una», añadió. Refirió, seguidamente, que «las estadísticas indican que en promedio un trabajador labora 11 horas diarias para cumplir en forma satisfactoria con el trabajo encomendado». Frente a esta situación comentó es muy importante tomar medidas preventivas con el propósito de que su salud no se vea afectada. «Se debe mantener una adecuada alimentación, una constante actividad física y sobre todo una correcta suplementación vitamínica», recomendó. (La República, 2001)

Según el analista laboral Pedro Cuevas indicó que hay empresas que obligan a sus trabajadores a permanecer hasta catorce horas diarias para que cumplan con determinada labor. Si a eso le añadimos que la edad mínima para jubilarse es a los 65 años, con el ritmo actual de trabajo es muy probable que muchos sufran graves cuadros de estrés, paros cardíacos y otras enfermedades que les impida llegar a este límite para gozar de una jubilación estable. Por eso es común ver a empresas que despiden a sus empleados u obreros antes de los 50 años, debido a que disminuyen su rendimiento por la excesiva carga laboral que sufren, anotó. (La República, 2001)

Por otro lado, todo el mundo aspira a alcanzar la satisfacción laboral, es decir a trabajar en algo que le agrade, entusiasme y lo haga feliz. El trabajo, lo queramos o no, forma parte de nuestra vida diaria, y es una actividad a la que le brindamos gran parte de nuestro tiempo, es por ello que la satisfacción o insatisfacción laboral que tengamos repercutirá también en los diferentes aspectos de nuestra vida. La satisfacción laboral

está directamente relacionada con el compromiso que muestre el trabajador hacia su empresa, el grado de estimulación y también de productividad. Esto quiere decir, que mientras más satisfacción laboral tenga un trabajador, mayor será su compromiso para con la empresa y ante empleados insatisfechos en el trabajo nos encontraremos que la responsabilidad, motivación y rendimiento disminuyen en la misma medida que su insatisfacción aumenta. (Oliveras, 2018)

Al respecto, la satisfacción laboral es un concepto que es estudiado principalmente por tres disciplinas; la psicología, los recursos humanos y últimamente, también la economía. La psicología ha centrado su trabajo en tratar de explicar por qué existen diferentes niveles de satisfacción, en empleados que realizan el mismo trabajo; mientras que los recursos humanos han enfocado más sus esfuerzos en la búsqueda para tener a los trabajadores satisfechos y, por tanto, aumentar la productividad de las empresas. Finalmente, en el caso de la economía, su contribución se basa en que un trabajador satisfecho será más eficaz tanto a nivel personal como organizacional. (Aguilar, Magaña, & Surdez, 2010)

Según Edenred-Ipsos, un barómetro que mide la satisfacción de los empleados, determina que 7 de cada 10 empleados a nivel mundial están satisfechos con su trabajo, además es la gestión por competencias, la política que tiene el mayor impacto en este bienestar. Edenred-Ipsos midió la satisfacción de los empleados en más de 15 países, entrevistando a más de 14,000 empleados; encontrándose que los empleados con mayor satisfacción son los de la India, debido a que 88% de ellos refieren estar contentos con su trabajo; seguidos por los trabajadores mexicanos, de los cuales el 81% de encuestados manifestaron sentir una actitud positiva frente a su empleo. La India y México están seguidos por Estados Unidos, Brasil y Chile en el tercer puesto con un 77%, de acuerdo con el barómetro. (Forbes , 2016)

Asimismo, Bélgica, Francia y Alemania obtuvieron puntuaciones bastante similares; sin embargo, los trabajadores refirieron sentir poco aprecio y respeto por parte de la administración, reveló el estudio. Mientras tanto los

empleados con mayor insatisfacción en su trabajo fueron encontrados en Japón, a pesar de tener bien determinadas sus funciones y las expectativas que se tienen de su trabajo. (Forbes , 2016)

A nivel nacional, las estadísticas no son las más favorables, ya que en una encuesta realizada en mayo del 2016 a 2050 empleados del país; un 76% de peruanos refirió no sentirse feliz en su centro de trabajo; al momento de indagar sobre las posibles causas, el 22% indicó sentir que el trabajo no es desafiante, el 20% señaló que clima laboral es malo, el 19% indicó no contar con un buen líder, el 12% refirió no estar satisfecho con su remuneración, el 10% indicó no sentir que sus logros son retribuidos, el 10% lo atribuyó a que no les permite realizar innovaciones, y finalmente un 7% dijo no contar con posibilidades de ascenso. (Satisfacción laboral, 2016)

Del mismo modo, del 24% de encuestados que dijo sentirse feliz en su trabajo, el 33% refiere que sí se le permite aportar nuevas ideas, el 25% dice sentir que su trabajo lo desafía constantemente, el 17% tiene un adecuado clima laboral, el 17% refiere tener un buen líder, el 8% que su organización premia sus resultados. Mientras que frente a la pregunta ¿cuán importante es tu trabajo para la organización?; el 93% indica que es muy importante, y solo un 7% refiere sentir que no lo es; siendo los factores que más los motivan a hacer un buen trabajo: su familia un 65%, el sueldo con un 14%, el temor a quedar desempleado un 5%, el liderazgo por parte de sus superiores un 4%, los beneficios que les brinda la empresa un 3%, la retribución a los logros un 2% y finalmente un 7% que refirió no tener nada que los motive a hacer un buen trabajo. (Satisfacción laboral, 2016)

Además, es importante entender que hoy en día las empresas no buscan supervisores, sino líderes que motiven a los trabajadores. De esta manera, las organizaciones pueden proporcionar capacitaciones, incentivos, descansos adecuados, pausas activas y reconocimiento del trabajo; pequeños detalles que ayudan a disminuir la carga laboral y mejorar la satisfacción de los empleados. Más allá de los beneficios

para la empresa, los gestores deben considerar a la satisfacción laboral como un indicador de calidad que disminuye el ausentismo laboral y aumenta la eficiencia en el trabajo. (Alcayaga, 2016)

Al respecto, el Hospital I Pacasmayo de EsSalud cuenta con un total de 84 trabajadores, entre asistenciales y administrativos, quienes brindan atención a una población de aproximadamente 13000 usuarios adscritos; además de servir de referencia para cinco postas, entre ellas los Centros de Atención Primaria de San Pedro de Lloc, San José; Jequetepeque, Guadalupe y Limoncarro, los cuales suman en total una población de aproximadamente 35 mil usuarios. Entre las principales problemáticas presentes en este hospital, tenemos la brecha de oferta y demanda producida por la falta de recurso humano lo cual genera una sobrecarga laboral de los trabajadores, pudiendo conllevar también a una insatisfacción laboral.

Es por lo anteriormente indicado que nace la necesidad de realizar la presente investigación, para establecer los niveles de sobrecarga laboral y de satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo EsSalud, y a la vez determinar si existe relación entre ambas.

1.2 Trabajos previos

No existen investigaciones que relacionen sobrecarga laboral con la satisfacción del personal de salud. Por lo que se han tomado estudios que consideran a las variables de manera independiente, dentro los cuales tenemos:

En México; (Gil & García, 2008) se desarrolló una investigación, con el fin de establecer la influencia de la autoeficacia y la sobrecarga laboral en el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT). La investigación fue descriptiva, de corte transversal; la muestra fue constituida por 316 enfermeras que laboran en diferentes hospitales. El síndrome de quemarse por el trabajo se midió con el cuestionario MBI-HSS, la autoeficacia con la escala de Baessler y Schwarzer y la sobrecarga

laboral mediante la escala de Karasek. Se concluyó que es necesario evitar el exceso de carga laboral para prevenir la aparición del síndrome de quemarse por el trabajo, y que la autoeficacia percibida por el personal de enfermería prevendrá la aparición de este síndrome.

Asimismo, en Colombia, (De Arco, 2012) se realizó una investigación con la finalidad de establecer cuáles son las causas del exceso de carga laboral en el personal de enfermería en tres diferentes Unidades de Cuidados Intensivos. El estudio fue descriptivo, de corte transversal, con metodología cuantitativa, se usó el instrumento NASA TLX del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España en una población de 18 enfermeras. Se concluyó que la principal causa del exceso de carga laboral es la presión de tiempo, seguida del esfuerzo que necesitan hacer para lograr ofrecer una atención de calidad a los usuarios.

Del mismo modo, se realizó un estudio en Argentina (Aguilera & Vargas, 2012) con el objetivo de establecer si los enfermeros del Sanatorio y Clínica Rivadavia presentan signos de agotamiento psicológico y físico, relacionado con el exceso de carga laboral. El método utilizado fue el cuantitativo, aplicado, de corte transversal, la muestra la conformaron 17 enfermeros a quienes se les aplicó un cuestionario creado por las autoras. Se concluyó que los enfermeros presentan signos de agotamientos, como resultado del exceso de carga laboral vivida en dichas instituciones.

Al respecto; (Barrios, Arechabala, & Valenzuela, 2012) realizaron en Chile un estudio con el objetivo de establecer la relación entre la sobrecarga laboral y los factores desencadenantes del síndrome Burnout en enfermeras de las unidades de hemodiálisis. El método empleado fue de tipo descriptivo – retrospectivo, se hizo una búsqueda en la base de datos del Sistema de Bibliotecas de dicha Universidad, recolectándose 43 artículos para determinar los predictores del síndrome de Burnout. Se concluyó que existen predictores de estrés, y satisfacción laboral relacionados con el síndrome de Burnout.

Igualmente, en Perú; (Aquiye, 2016) se realizó una investigación con el objeto de establecer si la sobrecarga laboral, incide en rendimiento del personal de enfermería de los servicios del hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, Apurímac. El método utilizado fue de tipo descriptivo correlacional de corte transversal y la muestra objeto de estudio fue conformada por un total de 95 enfermeras de los cuales 28 son profesionales y 67 técnicos de enfermería a quienes se les aplicó una encuesta con 14 preguntas cerradas. Se concluyó que la sobrecarga laboral, incide directamente sobre rendimiento de los profesionales de enfermería de dicho hospital.

Del mismo modo, en Trujillo, (Díaz, 2017) desarrolló una investigación con el propósito de establecer la relación entre sobrecarga laboral y síndrome de burnout en personal de emergencia de un hospital. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, la población objeto de estudio fue conformada por 35 trabajadores a quienes se les aplicó una encuesta que contenía una ficha de recolección de datos sociodemográficos, la escala NASA TLX y el Inventario Maslach Burnout. Los resultados concluyeron que los individuos con una mayor carga mental de trabajo tenían más posibilidades de desarrollar el síndrome de Burnout, que los que presentaban una menor carga mental.

Respecto a la variable satisfacción laboral, (Alvarez , De Miguel, Noda, & Galcerán, 2016) desarrollaron una investigación en Cuba con el objetivo de determinar la satisfacción laboral en un hospital. El método utilizado fue el *cuasi* experimental y la población en estudio estuvo conformada por 301 empleados, a quienes se les aplicó una encuesta para diagnosticar la satisfacción laboral y las técnicas de observación directa y las entrevistas para profundizar los resultados. Se concluyó que el hospital presenta niveles bajos de satisfacción laboral.

En México, (Cisneros, 2011), se realizó un estudio con la finalidad establecer la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo hospitalario. Fue una investigación de tipo descriptivo transversal y correlacional, la población

sujeta de estudio fue conformada por 55 profesionales de enfermería, se utilizó como instrumento la escala general de satisfacción NTP 394 al tenor mexicano de Pérez-Bilbao, para las condiciones de trabajo se utilizó el cuestionario ex profeso. Se concluyó que la relación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo examinadas en este estudio no es significativa.

Del mismo modo, (Galindo, 2017) realizó una investigación con el fin de determinar si existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral en los empleados que laboran en el Hospital La Carlota según diversas variables demográficas. La investigación utilizó el método cuantitativo, descriptivo, transversal y de campo. La población fue de 326 empleados del Hospital La Carlota, de los cuales se encuestaron a 100, aplicándoles un instrumento conformado por 31 ítems, para medir el grado de satisfacción laboral de los empleados. Se concluyó que las variables género, nivel académico, edad y años de experiencia no son significativas para el grado de satisfacción laboral, mientras que la variable ingreso mensual percibido sí hizo una diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral percibido.

Así mismo, (Simón, 2012) en Argentina se realizó un estudio que tuvo como finalidad determinar cómo influyen ciertas dimensiones y determinantes en la satisfacción laboral de los empleados del Samco Carlos Pellegrini. Se trató de un estudio de tipo descriptivo, transversal, que utilizó para la recolección métodos cuantitativos como la encuesta, y también métodos cualitativos como las entrevistas semi-estructuradas. La muestra sujeta de estudio fue conformada por 26 profesionales de salud. Se concluyó que la edad de los trabajadores varía entre los 40 y 59 años, mientras los determinantes donde se encontró mayor satisfacción son la presión en el trabajo, y las buenas relaciones entre compañeros, mientras que los de menor satisfacción fueron la poca motivación, y las malas políticas organizativas.

De igual manera, (Valdez, 2013) en Lima, realizó un estudio con la finalidad de establecer el grado de satisfacción laboral en los trabajadores

de salud de la Red Asistencial de Jauja. La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal; la población de estudio fue conformada por 173 trabajadores y la técnica empleada fue la entrevista y el instrumento de satisfacción laboral de Font Roja - AP. Se concluyó que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores es bajo, lo cual puede estar condicionado por diferentes factores.

En otro estudio realizado en Lima (Vásquez, 2006), tuvo como objetivos establecer si existe relación entre grado de motivación y el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería, del hospital Arzobispo Loayza. La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva y de corte transversal, y la muestra estuvo conformada por 72 enfermeras de los servicios de medicina y cirugía, los instrumentos utilizados fueron cuestionarios tipo escala de Likert. Se concluyó que hay una relación significativa entre el nivel de motivación y el grado de satisfacción.

Asimismo, (Pinto & Portugal, 2016) en Arequipa, realizaron una investigación con el fin de determinar la relación entre la satisfacción laboral y los factores del ejercicio profesional de las enfermeras. La investigación fue descriptiva, correlacional de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 45 enfermeras, y como instrumentos se usaron dos formularios; uno con las características personales y los factores del ejercicio profesional y otro con la escala de satisfacción laboral de Palma (SL-SPC). Se concluyó que si existe relación entre dichas variables.

Igualmente, (Sánchez R. , 2016) en un estudio realizado en Chimbote, tuvo como finalidad determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y la motivación en los trabajadores administrativos de una red de salud. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo – correlacional, que tuvo una muestra de 120 trabajadores a quienes se les aplicó dos cuestionarios; el de satisfacción laboral de Palma (2005) y el de Motivación MLPA de Steers y Braunsteins (1976). Se concluyó la variable de motivación se relaciona significativamente con la variable de satisfacción laboral.

Del mismo modo se realizó un estudio en Trujillo (Sánchez C. , 2009), con la finalidad de confrontar la satisfacción laboral de los galenos que laboran en hospitales del Ministerio de Salud (MINS) y del Seguro Social (EsSalud). El diseño metodológico empleada fue de tipo Observacional – Descriptivo Comparativo, encuestándose a 94 médicos que trabajan en los hospitales Belén de Trujillo (HBT) y Víctor Lazarte Echegaray (HVLE). Se concluyó que existe insatisfacción laboral en los galenos de ambos hospitales sin diferencias significativas.

Por último, (Carrera, 2014) realizó un estudio con el fin de establecer la relación que existe entre la capacidad de Liderazgo y el grado de Satisfacción Laboral en el personal de enfermería de la Red Pacasmayo. La investigación es descriptiva correlacional, de corte transversal, se realizó con una muestra de 30 enfermeras/os y se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral y Escala de Estilos de Liderazgo. Se concluyó que la capacidad de liderazgo está significativamente relacionada con el grado de satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería.

1.3 Teorías relacionadas al tema (marco teórico)

Según la Organización Mundial de la Salud “la salud es definida como el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente como la ausencia de enfermedad o dolencia” (OMS, 1948). Actualmente también puede ser definida desde un punto de vista subjetivo; es decir como el ser humano percibe un determinado estado general como aceptable o saludable.

Al respecto los sistemas de salud van a comprender a todas las organizaciones, establecimientos, materiales y recurso humano cuya finalidad primordial sea mejorar la salud. Para fortalecer estos sistemas es necesario abordar las principales limitaciones que están relacionadas tanto con la infraestructura sanitaria como con la dotación de personal. (Toledo, Lescano, Estrada, & Gomez, 2012)

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2006) el personal de salud es definido como “todas las personas que llevan a cabo tareas que

tienen como principal finalidad promover la salud”. Un sistema de salud necesita de personal que sea capaz de responder a los desafíos sanitarios del siglo XXI, atendiendo las necesidades de la población y brindando un trato digno a los usuarios.

El personal de los diferentes sistemas de salud del mundo tiene que estar preparado para enfrentar una gran variedad de situaciones que pueden generar tensión, inseguridad e insatisfacción; además de las malas condiciones de trabajo que contribuyen a que la carga laboral aumente. (Zelada, 2014)

1.3.1 La Sobrecarga Laboral:

Según el Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT), el trabajo se define como la actividad mediante la cual el ser humano es capaz de cambiar su realidad, haciendo uso de su fuerza y conocimientos. La realización de todo trabajo involucra actividades tanto motoras como intelectuales. En ese sentido la carga laboral se determina, por las necesidades o demandas físicas y mentales a las que se va a ver expuesto el trabajador durante su jornada laboral. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1998)

La realización de un trabajo persigue principalmente dos objetivos; por una parte, alcanzar las metas de la organización; por otra, desarrollar las capacidades de los trabajadores. Esto quiere decir que, a partir del desarrollo de diferentes tareas o actividades, el individuo es capaz de desarrollar su potencial. Desde este punto de vista, no se entiende al trabajo como una “carga”, ya que comúnmente esta es una percepción negativa y se refiere más bien a la dificultad o incapacidad de respuesta del trabajador frente a exigencias que sobrepasan sus capacidades. (Nogareda, 1998)

En este sentido; se entiende como sobrecarga al exceso de tareas o demanda de habilidades, destrezas y conocimientos, donde tanto en términos de calidad y cantidad se produce un estrés significativo, que puede asociarse a un desgaste psicológico, que a la vez aumenta los

niveles de cansancio tanto físico como mental de los profesionales. La sobrecarga cuantitativa comprende un exceso en la cantidad de actividades que se deben realizar durante la jornada laboral, mientras que la cualitativa hace referencia al exceso de demandas en las competencias, habilidades y conocimientos del trabajador. (Díaz, 2017)

Para poder realizar una correcta valoración de la carga laboral de cualquier trabajador y en este caso del personal de la salud, es necesario evaluar dos aspectos que derivan de la definición antes mencionada; es decir, la carga física y la carga mental, ya que ambas coexisten en cualquier actividad, no obstante, en diferente proporción. Aunque, generalmente, en el área de salud, los requerimientos mentales son predominantes, no deja de ser importante valorar también las exigencias físicas a las que se ven expuestos estos trabajadores, con el fin de poder identificarlas y así aplicar las medidas correctivas necesarias. (Chavarría, 1998)

Carga física: Se define como la cantidad de actividad física que requiere una actividad. Todo tipo de actividad que realice el trabajador requiere un desgaste de energía, mientras mayor sea el esfuerzo solicitado mayor será el agotamiento. La ejecución de todo trabajo muscular implica utilizar una determinada cantidad de fuerza; que según la forma en que sea aplicada para que los músculos se movilizan, el trabajo desarrollado puede ser considerado estático o dinámico. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1998)

La carga física estática viene establecida por las diferentes posturas que se pueden adoptar durante la jornada laboral, es definida como aquella en la que la contracción muscular es mantenida y continua. Al producirse una disminución del flujo sanguíneo causada por dicha contracción; se genera un desequilibrio entre la irrigación muscular y los requerimientos de oxígeno y glucosa, además los músculos se vuelven incapaces de eliminar todos los residuos generados, logrando rápidamente un nivel de agotamiento que viene acompañado por un dolor agudo que muchas veces obliga al trabajador a culminar su tarea. (Chavarría, 1998)

La carga dinámica está establecida por el esfuerzo muscular que se realiza durante desplazamientos y manejo de cargas. Por el contrario, a la carga estática, en la dinámica se alternan contracciones y relajaciones de corta duración, el músculo recibe la irrigación suficiente, no hay retención de residuos y lo que lleva a que la fatiga aparezca más tardíamente. (Chavarría, 1998)

En consecuencia, toda tarea, sea laboral o doméstica, debe ser realizada evitando mantener la misma posición durante periodos largos de tiempo, además en las tareas que necesiten posiciones estáticas, estas se deben realizar alternando las posiciones de pie, sentado o en movimiento, programando rotaciones o intercalando periodos de descanso. Una sobrecarga física ocasionará agotamiento muscular, que se verá reflejado en alguna dolencia osteomuscular, el aumento de accidentes laborales, y la disminución de la productividad y satisfacción personal. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1998)

Carga mental: viene determinada por la complejidad de la tarea, es decir la cantidad de etapas con las que cuenta un proceso o la cantidad de procesos necesarios para realizar correctamente un trabajo, además del tiempo que necesita el trabajador para elaborar en su mente, las respuestas necesarias para la información recibida. (Mulder, 1980)

La carga mental se considera en la actualidad como un riesgo psicosocial emergente y pese a no contarse con una definición consensuada, los expertos consideran dos tipos: la primera considera como la carga mental del trabajo, que incluye la interacción entre las demandas del trabajo y los recursos cognitivos con los que cuenta la persona; y la segunda que incluye las demandas externas del trabajo, que la persona debe afrontar con sus capacidades y habilidades propias, incluyendo aspectos cognitivos, emocionales y sociales. Considerando la idea de interacción, la carga mental el nivel de atención necesario para alcanzar un equilibrio entre los criterios de ejecución objetivos y subjetivos, que se ven determinados por las exigencias de la tarea, el soporte externo y la experiencia del trabajador. (Young & Stanton, 2001)

A estos factores, hay que añadir que la capacidad de respuesta de los seres humanos, muchas veces se ve limitada por la edad, el grado de aprendizaje, el grado de cansancio, la personalidad y las actitudes que cada trabajador puede sentir hacia sus tareas, sean de motivación, interés, o insatisfacción, etc. (Nogareda, 1998)

Existen otros dos factores de la tarea que también influyen en la carga laboral:

La presión de tiempo: Es el nivel de presión temporal percibida por el trabajador; si el proceso de respuesta a los estímulos es constante, la capacidad de respuesta del trabajador se verá saturada; por el contrario, si hay períodos de descanso, el individuo tendrá tiempo para recuperar su capacidad de respuesta evitando así una sobrecarga mental. Además, la cantidad y la calidad de la información recibida durante el proceso de inducción y/o aprendizaje condicionará la posibilidad de generar respuestas automatizadas. (Nogareda, 1998)

La organización del trabajo: Es el proceso mediante el cual se integran el recurso humano y la tecnología con los medios y materiales necesarios para el proceso de producción de bienes y/o servicios, aplicando métodos y procedimientos que faciliten el trabajo de una manera armónica y racional, garantizando los niveles de seguridad y salud, así como las necesidades ergonómicas y ambientales, con el fin de obtener los más altos estándares de productividad, eficiencia y eficacia, satisfaciendo las necesidades de la sociedad y sus trabajadores. (Diego, 2015)

Actualmente existen muchos trabajos que consisten en realizar una serie de procesos cortos y repetitivos, carentes de significado para el trabajador que las ejecuta, quien, a menudo, no conoce totalmente el proceso, ni el fin para el cual las desarrolla. Por ello, la organización del trabajo debe promover la autonomía del trabajador, ofreciéndole la opción de determinar su propio ritmo de trabajo, participar en la resolución de problemas, y contar con la información suficiente sobre lo que se espera de él y hasta qué punto lo consigue; ya que la falta de

interés a estos aspectos puede traer consigo consecuencias negativas para los trabajadores (estrés, insatisfacción) o para la empresa (absentismo, conflictividad, etc.). (INSHT, 2017)

Además, hacer que los empleados tengan una sobrecarga laboral o establecerles plazos muy difíciles de cumplir, pueden generar insatisfacción en el trabajador y como consecuencia ocasionar conflictos entre empleados y supervisores; haciendo que los grados de estrés en el ambiente laboral aumenten. Es por ello, que la planificación y una gestión eficaz son imprescindibles para lograr un clima laboral óptimo. (Hill, 2011)

1.3.2 La Satisfacción laboral

Se investiga desde diversos campos como la Psicología, Economía, Sociología y ha sido definida de muchas formas, considerada desde un inicio como “el estado emocional o afectivo de las personas hacia su trabajo”. (Davis & Newstrom, 1991)

Existen dos aproximaciones sobre el concepto de satisfacción laboral, la unidimensional la cual se centró como la actitud hacia el trabajo en general, y la multidimensional que define a la satisfacción laboral con aspectos específicos que pueden ser medidos por separado.

Para Locke (1976), la satisfacción laboral es definida como "un estado emocional placentero, resultado de la propia percepción del sujeto en su centro laboral". No se considera como una actitud específica, sino como una actitud general que resulta de otras actitudes específicas que un empleado tiene hacia su centro de trabajo y todos los factores que se relacionan con él. Este autor identificó nueve dimensiones: satisfacción con el trabajo, con el salario, promociones, reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros, y con la empresa y la dirección. (Locke, 1976)

Schneider (1985), señala algunas causas que explican la importancia de la satisfacción laboral para las empresas “1) La satisfacción en el trabajo es un resultado significativo de la vida organizacional. 2) La satisfacción

ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo, el cambio de puesto y de organización”. (Schneider, 1985)

Flórez (1992), define a la satisfacción laboral como la forma en cómo se siente el sujeto en su ambiente laboral, de manera general esto involucra la relación con sus compañeros, con sus jefes, los beneficios, los aspectos remunerativos, la infraestructura de su lugar de trabajo, las oportunidades de promoción de empleo, etc. Todo lo que el sujeto puede esperar es en base a sus propias creencias, valores y sus expectativas acerca del empleo. (Florez, 1992)

Para Meliá y Peiro, la satisfacción laboral se refiere a la actitud o al conjunto de actitudes positivas desarrolladas por el trabajador hacia su área laboral, su entorno, y todo lo que conlleva ese ambiente de manera general o específica. (Meliá & Peiro, 1998)

Según Chiavenato (2000) es evidente que a lo largo de los años se han generado cambios que han permitido que los empleados sean más tomados en cuenta en el centro laboral, en la actualidad los profesionales que conformen una organización deben de tener capacidades de comunicación, habilidades de trabajo en equipo y sobre todo condiciones laborales que les permitan desarrollar nuevas ideas o realizar sus actividades de la manera más productiva posible. (Chiavenato, 2009)

Según Robbins la satisfacción laboral es la actitud del empleado hacia su propio empleo, esta actitud se basa en las creencias y valores que el empleado desarrolla en su propio trabajo, esto se refiere a las funciones que realiza, incentivos, comunicación con sus compañeros y jefes y costumbres laborales entre otros”. (Robbins, 2009)

Ante la diversidad de criterios para catalogar las dimensiones de la satisfacción laboral, en el presente trabajo se usarán los referentes al entorno laboral que más han mencionado los autores; teniendo como

base la teoría de Meliá y Peiro que propone la teoría factorial de la satisfacción laboral

Modelo Factorial Empírico de 5 factores Meliá y Peiro (1998)

Este destacado modelo se realizó ante la necesidad de evaluar distintas poblaciones con un instrumento que sea capaz de ser confiable y válido de manera general, y diseñaron estas herramientas que evalúan la satisfacción laboral de forma global y a la vez específica y que pueda aplicarse a diversas organizaciones de distintos rubros con un ámbito de aplicación que fuera amplio. Esta herramienta de medición logra conseguir un índice global y específico de las distintas dimensiones de la satisfacción laboral. (Saravia, 2017)

Es así como surgió el Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales S4/82, el cual comprende tanto aspectos culturales como organizacionales españoles; sin embargo, la prueba consta de 82 ítems lo que conlleva mucho gasto de tiempo en su aplicación. Con el objetivo de elaborar versiones más cortas de este cuestionario, se elaboró la versión S20/23 que constaba de 23 ítems y posteriormente, se desarrolló una versión aún más corta, que consta tan sólo 12 ítems, el Cuestionario S10/12. (Saravia, 2017)

Los cuestionarios antes mencionados cuentan con una escala de respuesta tipo Likert de 7 puntos. Con el fin de evitar la presencia de respuestas "indiferentes" a los ítems, es que se desarrolla la versión del Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26, que comprende de 26 ítems de respuesta dicotómica, con el fin de superar las dificultades antes encontradas manteniendo los niveles de fiabilidad y validez adecuados, respetando en la medida de lo posible la estructura factorial del cuestionario S4/82. (Saravia, 2017)

En dicho cuestionario, se evalúan 5 dimensiones:

Satisfacción con la Supervisión y Participación en la Organización: referido a la satisfacción que sienten los trabajadores con la supervisión que ejercen los superiores sobre ellos, incluye también las relaciones

que se mantiene con los mismos, la percepción del trato y la formación recibida como justa, y su participación en la toma de decisiones. (Meliá & Peiro, 1998)

En ese sentido, la relación que mantengan los trabajadores con sus supervisores repercutirá en toda la organización, ya que mientras más efectiva sea la comunicación más fácil será que alcanzar las metas trazadas. No obstante, no deben existir problemas de comunicación personales influyan en el trabajo diario ni en la toma de decisiones de la organización. Todos los trabajadores deben ser tratados con respeto tanto entre sus compañeros de trabajo, como por sus supervisores. Cuando existe un clima laboral hostil, casi siempre se genera una disminución de la satisfacción laboral, mientras que, por el contrario, si el ambiente de trabajo es bueno y las normas de convivencia son respetadas, el trabajador se va a sentir satisfecho. (Hill, 2011)

Satisfacción con la Remuneración y las Prestaciones: este componente se refiere a como se cumplen los acuerdos y las negociaciones laborales respecto a temas como los incentivos sean económicos o no, las capacitaciones y la oportunidad de promoción de acuerdo con los méritos obtenidos. (Meliá & Peiro, 1998)

Al respecto, se puede considerar hasta tres tipos de remuneraciones: la monetaria, la psicológica y la espiritual. La remuneración económica o monetaria es la más conocida y es aquella mediante la cual el trabajador es capaz de comprar bienes y servicios necesarios para su vida diaria. La remuneración psicológica está asociada con el hecho de sentirse reconocido y aceptado dentro de la organización, mientras que la remuneración espiritual se refiere a las oportunidades para su nivel de vida, educación y desenvolvimiento. (Barriga, 2016)

Asimismo, las empresas deben contar con mecanismos para valorar el desempeño de los trabajadores y brindarles recompensas económicas a los que sobresalgan en cada puesto de trabajo. El hecho de saber que su esfuerzo es recompensado con incentivos especiales, bonos, tiempo extra pagado o vacaciones, aporta una mayor emoción al trabajo y

aumenta la satisfacción laboral. Los trabajadores estarán más satisfechos con sus obligaciones y tendrán la oportunidad de ascender en la organización asumiendo mayores responsabilidades junto con mayores recompensas. (Hill, 2011)

Satisfacción Intrínseca con el trabajo: nos hace referencia al placer que da el trabajo por sí mismo, por las oportunidades que brinda para hacer eso que se disfruta y en lo que se destaca, además de tener la capacidad para escoger por sí mismo aspectos laborales. (Meliá & Peiro, 1998)

Al respecto, los empleados prefieren puestos de trabajo que les brinden la oportunidad de poner en práctica sus habilidades y destrezas, además que les ofrezcan una diversidad de actividades, la libertad para tomar decisiones y retroalimentarse sobre lo que están haciendo, propiedades que hacen que un trabajo sea estimulante. Los puestos de trabajo en los que se tienen pocos retos o metas por lo general causan apatía, sin embargo, los que tienen demasiados retos pueden llevar a la frustración y sentimientos de culpa. En condiciones equilibradas, los trabajadores experimentarán sentimientos de placer y satisfacción. (Atalaya, 1999)

Satisfacción con el Ambiente Físico de trabajo: comprende el espacio físico y el entorno del lugar de trabajo, así como la limpieza e higiene, la temperatura, la ventilación y la iluminación adecuadas y necesarias. (Meliá & Peiro, 1998)

En este sentido, las organizaciones deben de mejorar los ambientes físicos de trabajo para que sus empleados laboren los lugares cómodos y puedan aumentar su productividad. El abastecimiento de ambientes de trabajo amplios, con buena iluminación y contar con las herramientas necesarias como tecnología de punta ayuda a los trabajadores a realizar sus actividades de una manera más metódica y rápida. (Hill, 2011)

Asimismo, los trabajadores se preocupan por el ambiente donde laboran tanto por su propio bienestar como por lo que concierne a las facilidades para desarrollar su trabajo. Tiene mayor preferencia por los trabajos que

brinden ambientes cómodos, seguros y limpios con menos distractores posibles. (Robins, 1998)

Satisfacción con la Cantidad y Calidad de Producción en el trabajo: se refiere a la cantidad de actividades que se desarrollan y la satisfacción que le produce en el sujeto, el contar con los medios y materiales necesarios para realizar su trabajo obteniendo la calidad buscada. (Meliá & Peiro, 1998)

1.4 Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre la sobrecarga laboral y la satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo?

1.5 Justificación del estudio

Desde términos teóricos, el estudio constituye una importante fuente de consulta para otros investigadores, además servirá como antecedente para quienes deseen estudiar la relación entre la sobrecarga y la satisfacción laboral, ya que actualmente no se encontraron investigaciones que relacionen ambas variables en estudio.

A nivel práctico, la presente investigación determina si existe o no, relación entre la sobrecarga laboral y la satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo EsSalud; siendo este establecimiento, el hospital que sirve de referencia para las postas de San Pedro de Lloc, San José, Jequetepeque, Guadalupe y Limoncarro; sumando aproximadamente 35 mil usuarios, lo cual aumenta la relevancia del estudio.

Metodológicamente, la investigación presenta un diseño descriptivo correlacional de corte transversal, que tiene como propósito estudiar las relaciones existentes entre la sobrecarga laboral y las cinco dimensiones de la satisfacción laboral estudiadas por Meliá y Peiro (1998), con esto se estaría estableciendo un modelo de referencia con instrumentos válidos y

confiables para el estudio de las variables antes mencionadas en posteriores trabajos de investigación.

Finalmente desde el punto de vista social, la investigación busca servir como evidencia para mejorar las herramientas de gestión utilizadas en salud, viendo así, el bienestar de los trabajadores no solo como mejores índices de productividad y eficiencia sino también como un importante indicador de calidad que previene múltiples complicaciones tanto a nivel individual como organizacional.

1.6 Hipótesis

H_(a) La sobrecarga laboral se relaciona significativamente con la satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

H₀: La sobrecarga laboral no se relaciona significativamente con la satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general:

Determinar la relación de la sobrecarga laboral con la satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

1.7.2 Objetivos específicos:

- Determinar la relación de la sobrecarga laboral con la dimensión supervisión y participación, inherente a la satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

- Determinar la relación de la sobrecarga laboral con la dimensión remuneración y las prestaciones, inherente a la satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

- Determinar la relación de la sobrecarga laboral con la dimensión intrínseca, inherente a la satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.
- Determinar la relación de la sobrecarga laboral con la dimensión ambiente físico, inherente a la satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.
- Determinar la relación de la sobrecarga laboral con la dimensión cantidad y calidad de producción, inherente a la satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

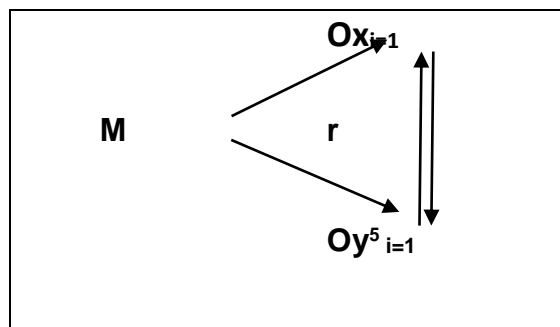
II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de Investigación:

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo, correlacional, de corte transversal (Hungler & Pólit, 2000), su objeto es determinar si existe relación entre la sobrecarga laboral y la satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

2.2 Diseño de Investigación

Descriptiva correlacional, diseño transversal (Hungler & Pólit, 2000)



Dónde:

- M: Representa la muestra considerada para el estudio.
- X: Representa la variable: Sobrecarga laboral.
- Y: Representa la variable: Satisfacción laboral.
- O: Representa las observaciones a efectuar a las variables.
- Ox: Representa a la observación y medición general de la variable sobrecarga laboral.
- Oy: Representa a la observación y medición general de las 5 dimensiones de la variable Satisfacción laboral.
- r: Representa la relación que existe entre las variables.

2.3 Variables, operacionalización de variables

2.3.1 Identificación de variables

- Sobrecarga laboral.
- Satisfacción laboral.

2.3.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
SOBRECARGA LABORAL	Es el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral (INSHT, 1998)	La sobrecarga laboral será medida por el instrumento de carga laboral del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; donde se delimitan cuatro dimensiones (carga física, carga mental, demanda temporal y factores de la organización)	<p>Combinación de posiciones en el puesto de trabajo (pie – sentado)</p> <p>Posición de los brazos por debajo del nivel de los hombros</p> <p>Cantidad de desplazamientos</p> <p>Esfuerzo muscular</p> <p>Cargas manipuladas, información y supervisión</p> <p>Nivel de atención requerido</p> <p>Información recibida es sencilla, suficiente y necesaria</p> <p>Interrupciones</p> <p>Inseguridad o estrés</p> <p>Ritmo de trabajo</p> <p>Experiencia en los procesos y uso de equipos</p> <p>Programación de turnos</p> <p>Preparación para el trabajo asignado</p> <p>Órdenes y exigencias bien definidas</p> <p>Participación en la toma de decisiones</p> <p>Información sobre procesos</p>	<p>Intervalo</p> <p>Baja (40 – 55)</p> <p>Media (56 - 73)</p> <p>Alta (74 – 80)</p>

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
SATISFACCION LABORAL	Se refiere a la actitud o al conjunto de actitudes positivas desarrolladas por la persona hacia su área de trabajo, su entorno, y todo lo que conlleva ese ambiente de manera general o específica. (Meliá & Peiro, 1998)	La satisfacción laboral será medida con el cuestionario S21/26 conformado por 26 ítems, los cuales miden seis diferentes dimensiones de la variable	Satisfacción con la supervisión y participación en la organización	Percepción de la supervisión Justicia en el trato recibido Participación en la toma de decisiones Formación recibida por la empresa	Intervalo Muy satisfecho: (16 - 18) Satisfecho: (12 - 15) Insatisfecho: (9 - 11)
			Satisfacción con la remuneración y las prestaciones	Cumplimiento de convenios laborales Incentivos económicos Negociaciones laborales y salario La promoción de puesto Formación recibida por la empresa	Intervalo Muy satisfecho: (11 - 12) Satisfecho: (8 - 10) Insatisfecho: (6 - 7)
			Satisfacción intrínseca	Oportunidades que ofrece el trabajo La satisfacción que ofrece el trabajo Capacidad de decisión autónomamente aspectos relativos a su área	Intervalo Muy satisfecho: (7 - 8) Satisfecho: (5 - 6) Insatisfecho: (4)
			Satisfacción con el ambiente físico	Entorno físico y espacio adecuado Higiene, limpieza y salubridad Temperatura, ventilación e iluminación	Intervalo Muy satisfecho: (7 - 8) Satisfecho: (5 - 6) Insatisfecho: (4)
			Satisfacción con la cantidad y calidad de producción	Ritmo de trabajo Cantidad de trabajo Materiales con los que se dispone Calidad final del trabajo	Intervalo Muy satisfecho: (7 - 8) Satisfecho: (5 - 6) Insatisfecho: (4)

2.4 Población, Muestra y Muestreo

2.4.1 Población Muestral

La conformaron 76 trabajadores que laboran en el Hospital I Pacasmayo, 2018.

Tabla 2

Distribución de la muestra del personal del Hospital I Pacasmayo

PERSONAL	CANTIDAD
Director	1
Administrador	1
Estadístico	1
Informático	1
Técnicos de administración	2
Secretaria	1
Médicos generales	5
Médicos especialistas	4
Enfermeras	14
Químico farmacéutico	1
Odontólogo	1
Obstetras	1
Asistente social	1
Nutricionista	1
Biólogo	1
Tecnólogo de laboratorio	1
Tecnólogo de fisioterapia	2
Técnicos de enfermería	20
Técnico de rayos	2
Técnicos de laboratorio	3
Técnico de farmacia	2
Admisión	3
Admisión de emergencia	2
Choferes	5
TOTAL	76

2.5 Criterios de selección

2.5.1 Criterios de inclusión:

- Personal que labora en los diferentes servicios del Hospital I Pacasmayo.
- Personal que acepte participar voluntariamente en la investigación, después de firmar el consentimiento informado.
- Personal con periodo de laboral mínimo de un año dentro de la institución.

2.5.2 Criterios de exclusión:

- Personal que no acepten participar voluntariamente en la investigación.
- Personal que se encuentre de licencia o periodo vacacional

2.5.3 Unidad de Análisis

- La unidad de análisis estuvo conformada por cada personal asistencial y administrativo que labora en el Hospital I Pacasmayo, 2018 y que cumplan con los criterios de selección.

2.6 Técnica e instrumentos de recolección de datos

2.6.1 Técnica de recolección de datos

Encuesta

Es un proceso utilizado en las investigaciones de tipo descriptivas en las cuales el investigador recoge información mediante cuestionarios previamente diseñados, sin alterar ni modificar la realidad donde se recoge los datos. La información se recibe realizando una serie de preguntas normalizadas a una muestra representativa. (Johnson & Kuby, 2005)

2.6.2 Instrumentos

Se utilizaron dos instrumentos: uno para medir la sobrecarga laboral y otro para medir la satisfacción laboral.

- Cuestionario de Sobrecarga Laboral del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (España, 2013), modificado por la autora del presente estudio; comprende 40 ítems de respuesta dicotómica, que miden cuatro dimensiones asociadas para una medición general (carga mental, carga física, presión de tiempo, organización del trabajo). La carga laboral se clasifica en tres categorías: baja (40-55), media (56-73) y alta (74-80).
- Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Meliá y Peiro, 1998), adaptado por la autora del presente estudio; compuesto de 27 ítems de respuesta dicotómica, que evalúan 5 dimensiones: satisfacción con la supervisión y participación en la organización, satisfacción con la remuneración y las prestaciones, satisfacción intrínseca con el trabajo, satisfacción con el ambiente físico de trabajo y satisfacción con la cantidad y calidad de producción en el trabajo. La Satisfacción Laboral se mide en tres categorías: Muy satisfecho (46-54), Satisfecho (36-45) y No satisfecho (27-35).

2.6.3. Procedimiento:

Una vez aprobado el presente proyecto de investigación se solicitó el permiso correspondiente a la Dirección del Hospital I Pacasmayo (**ver ANEXO 11**), luego se procedió a coordinar los horarios para abordar al personal de los diferentes servicios, informándoles los objetivos del estudio, y solicitándoles posteriormente que procedan a firmar la hoja de consentimiento informado (**ver ANEXO 12**). Finalmente se aplicó los instrumentos de investigación al personal que labora en la institución y se procedió al procesamiento de la información obtenida.

2.6.4. Validación y confiabilidad del instrumento:

El cuestionario de Sobrecarga laboral se adaptó para su aplicación en personal de salud tanto administrativo como asistencial, con 40 ítems dicotómicos y cuatro dimensiones, como se muestra en la ficha técnica de la prueba piloto:

Tabla 3

Ficha técnica de validación del “Cuestionario de sobrecarga laboral elaborado por el Instituto Español de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2013)”

Título:	Sobrecarga laboral y la satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.
Autor:	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2013)
Modificado por:	Bar. María Susana Nieto Polo Salinas Dra. Miryam Griselda Lora Loza
Fecha:	Octubre del 2018.
Contexto y población:	Se adaptó el cuestionario de sobrecarga laboral elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2013) y se aplicó en una muestra de 30 trabajadores del Hospital I Moche Essalud, 2018.
Estructura:	El cuestionario consta de 40 enunciados con 4 dimensiones relativas a la sobrecarga laboral: Dimensión 1: Sobrecarga Física con 10 ítems Dimensión 2: Sobrecarga Mental con 10 ítems Dimensión 3: Presión de tiempo con 10 ítems Dimensión 4: Organización del trabajo con 10 ítems
Validez de contenido	Se realizó mediante el juicio de 6 expertos, con la prueba de V Aiken, obteniendo 97% como resultado (ver ANEXO 3) - Cabrejos Campana Arturo, con DNI: 18140487 - Athó Zegarra Juana Esperanza, con DNI: 18171672 - Castillo Bayona Evelin Anais, con DNI: 72773145 - Verdi Bocanegra Marjorie Gladys, con DNI: 40597208 - Pezúa Morales Carlos Arturo, con DNI: 43634868

	- Vicente Munemura Haydeé Noriko, DNI: 19182472
Validez de constructo	Se realizó la validación de constructo de los 40 ítems calculando los índices correlacionales ítem total para la discriminación de los ítems. Los 40 ítems son válidos por tener valores r superiores a 0.300 (ver ANEXO 4); presentando además todos los ítems una correlación significativa (bilateral) entre los niveles 0,01 y 0.05.
Confiabilidad	En la eliminación de los 40 ítems por dimensión, los valores r corregido son superiores a ,300 (ver ANEXO 5). A nivel general el cuestionario presenta un coeficiente Alfa de Cronbach alto de 0,885, siendo a nivel más específico: 0,769 para la dimensión sobrecarga física; 0,720 para la sobrecarga mental; 0,729 para la presión de tiempo y 0,781 para la organización del trabajo. Además de presentar una correlación total de elementos corregida por encima de 0.3. (ver ANEXO 6). Por lo que son 40 ítems en cuatro dimensiones, que miden la sobrecarga laboral.
Conclusión	Se considera que el cuestionario de sobrecarga laboral es consistente y cumple con los criterios de claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intención, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia. En tal sentido, se recomienda su aplicación en trabajadores de los diferentes servicios del Hospital I Pacasmayo.

El cuestionario de Satisfacción laboral S21/26 se adaptó para su aplicación en personal de salud tanto administrativo como asistencial, con 27 ítems dicotómicos y cinco dimensiones, como se muestra en la ficha técnica de la prueba piloto:

Tabla 4

Ficha técnica de validación del “Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 de Meliá & Peiro (1998)”

Título:	Sobrecarga laboral y la satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.
Autor:	Meliá y Peiro (1998)
Modificado por:	Bar. María Susana Nieto Polo Salinas Dra. Miryam Griselda Lora Loza
Fecha:	Octubre del 2018.
Contexto y población:	Se adaptó el cuestionario de satisfacción laboral S21/26 de Meliá & Peiro (1998) y se aplicó en una muestra de 30 trabajadores del

	Hospital I Moche Essalud, 2018.
Estructura:	<p>El cuestionario consta de 27 enunciados con 5 dimensiones relativas a la satisfacción laboral:</p> <p>Dimensión 1: Satisfacción con la Supervisión y Participación con 9 ítems</p> <p>Dimensión 2: Satisfacción con la Remuneración y Prestaciones con 6 ítems</p> <p>Dimensión 3: Satisfacción Intrínseca con 4 ítems</p> <p>Dimensión 4: Satisfacción con el Ambiente Físico con 4 ítems</p> <p>Dimensión 5: Satisfacción con la Cantidad y Calidad con 4 ítems</p>
Validez de contenido	<p>Se realizó mediante el juicio de 6 expertos, con la prueba de V Aiken, obteniendo 97% como resultado (ver ANEXO 7).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cabrejos Campana Arturo, con DNI: 18140487 - Athó Zegarra Juana Esperanza, con DNI: 18171672 - Castillo Bayona Evelin Anais, con DNI: 72773145 - Verdi Bocanegra Marjorie Gladys, con DNI: 40597208 - Pezúa Morales Carlos Arturo, con DNI: 43634868 - Vicente Munemura Haydeé Noriko, DNI: 19182472
Validez de constructo	<p>Se realizó la validación de constructo de los 27 ítems calculando los índices correlacionales ítem total para la discriminación de los ítems. Los 27 ítems son válidos por tener valores r superiores a 0.300 (ver ANEXO 8); presentando además todos los ítems una correlación significativa (bilateral) entre los niveles 0,01 y 0.05.</p>
Confiabilidad	<p>En la eliminación de los 27 ítems por dimensión, los valores r corregido son superiores a ,300 (ver ANEXO 9).</p> <p>A nivel general el cuestionario presenta un coeficiente Alfa de Cronbach alto de 0,899, siendo a nivel más específico: 0,812 para la dimensión satisfacción con la supervisión y participación; 0,797 para la satisfacción con la remuneración y prestaciones; 0,891 para la satisfacción intrínseca; 0,743 para la satisfacción con el ambiente físico y 0.724 para la satisfacción con la cantidad y calidad de la producción. Además de presentar una correlación total de elementos corregida por encima de 0.3 (ver ANEXO 10). Por lo que son 27 ítems en cinco dimensiones, que miden la satisfacción laboral.</p>
Conclusión	<p>Se considera que el cuestionario de satisfacción laboral es consistente y cumple con los criterios de claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intención, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia. En tal sentido, se recomienda su aplicación en trabajadores de los diferentes servicios del Hospital I Pacasmayo.</p>

2.7 Métodos de análisis de datos

Los datos se procesaron otorgando códigos numéricos excluyente para su ingreso directo a la computadora. Se contó con el apoyo del Paquete estadístico SPSS-V22 en español. Una vez ingresados los datos a la computadora, estos se presentan en tablas de doble entrada con frecuencia simple y ponderada.

Se realizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, que mostró valores de error de probabilidad menores que el nivel de significancia estándar ($p < 0.05$) por lo que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis de normalidad (**ver ANEXO 15**). Para contrastar las hipótesis se utilizó la prueba Rho Spearman, dado que de acuerdo a los objetivos del estudio solo nos interesa un simple coeficiente de correlación y su significancia estadística. Puesto que la tabla de correlación sería muy extensa solo se consignará el coeficiente específico para cada tabla correspondiente a un objetivo específico.

2.8 Aspectos éticos

En la realización de la presente investigación se respetan los principios éticos enmarcados en el reporte Belmont, como son el consentimiento informado que se solicitó a cada uno de los participantes explicándoles previamente la finalidad de la investigación; el respeto a la privacidad manteniendo el anonimato en los cuestionarios aplicados; la confidencialidad utilizando los datos obtenidos solo para fines de la investigación y el principio de la beneficencia tomando las precauciones necesarias para evitar cualquier tipo de daños físicos y/o psicológicos.

Asimismo, la garantía de la originalidad de la investigación está a cargo del programa Turnitin, que es una herramienta que controla el plagio mediante la comparación de los documentos enviados con varias bases de datos, mostrando las coincidencias de texto.

III. RESULTADOS

Tabla 5

Relación de la sobrecarga laboral con la satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

SATISFACCIÓN LABORAL	SOBRECARGA LABORAL							
	Baja		Media		Alta		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
No Satisfecho	0	0%	3	4%	1	1%	4	5%
Satisfecho	14	18%	8	11%	0	0%	22	29%
Muy Satisfecho	42	55%	8	11%	0	0%	50	66%
Total	56	73%	19	26%	1	1%	76	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios de sobrecarga y satisfacción laboral

Coefficiente de correlación	Valor	Sig. (bilateral)	N
Rho de Spearman	-,454**	0.000	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la Tabla 1 se muestra que La Sobrecarga Laboral del personal del Hospital I Pacasmayo es baja (73,0%) y la Satisfacción Laboral alcanza el nivel de Muy Satisfecho (66%). Al observar el valor de la significancia, éste resulta menor que el nivel de significación estándar ($p < 0.05$), lo que quiere decir que hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula; es decir, existe correlación significativa entre la sobrecarga y la satisfacción laboral. Siendo la correlación indirecta y moderada ($r_s = -0.454^{**}$). Es decir, a mayor sobrecarga, menor es la satisfacción laboral.

Tabla 6

Relación de la sobrecarga laboral con la dimensión supervisión participación, inherente a la satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN Y PARTICIPACIÓN	SOBRECARGA LABORAL							
	Baja		Media		Alta		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
No Satisfecho	0	0%	4	5%	1	1%	5	6%
Satisfecho	8	11%	5	7%	0	0%	13	18%
Muy Satisfecho	48	62%	10	14%	0	0%	58	76%
Total	56	73%	19	26%	1	1%	76	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios de sobrecarga y satisfacción laboral

Coeficiente de correlación	Valor	Sig. (bilateral)	N
Rho de Spearman	-,536**	0.000	76

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la Tabla 2 se muestra que la dimensión satisfacción con la supervisión y participación del personal del Hospital I Pacasmayo alcanza el nivel de Muy Satisfecho (62%). Al observar el valor de la significancia, éste resulta menor que el nivel de significación estándar ($p < 0.05$); es decir, existe correlación significativa entre la sobrecarga y la dimensión satisfacción con la supervisión y participación. Siendo la correlación indirecta y moderada ($r_s = -0.536^{**}$). Es decir, a mayor sobrecarga, menor es la satisfacción con la supervisión y participación.

Tabla 7

Relación de la sobrecarga laboral con la dimensión remuneración y las prestaciones, inherente a la satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN Y PRESTACIONES	SOBRECARGA LABORAL							
	Baja		Media		Alta		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
No Satisfecho	5	6%	7	10%	1	1%	13	17%
Satisfecho	23	30%	6	8%	0	0%	29	38%
Muy Satisfecho	28	37%	6	8%	0	0%	34	45%
Total	56	73%	19	26%	1	1%	76	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios de sobrecarga y satisfacción laboral

Coeficiente de correlación	Valor	Sig. (bilateral)	N
Rho de Spearman	,351**	0.002	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la Tabla 3 se muestra que la dimensión satisfacción con la remuneración y prestaciones del personal del Hospital I Pacasmayo alcanza el nivel de Muy Satisfecho (45%). Al observar el valor de la significancia, éste resulta menor que el nivel de significación estándar ($p < 0.05$); es decir, existe correlación significativa entre la sobrecarga y la satisfacción con la remuneración y prestaciones. Siendo la correlación indirecta y baja ($r_s = -0.351^{**}$). Es decir, a mayor sobrecarga, menor es la satisfacción con la remuneración y prestaciones.

Tabla 8

Relación de la sobrecarga laboral con la dimensión intrínseca, inherente a la satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

SATISFACCIÓN INTRÍNSECA	SOBRECARGA LABORAL							
	Baja		Media		Alta		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
No Satisfecho	0	0%	3	4%	1	1%	4	5%
Satisfecho	3	4%	4	5%	0	0%	7	9%
Muy Satisfecho	53	69%	12	17%	0	0%	65	86%
Total	56	73%	19	26%	1	1%	76	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios de sobrecarga y satisfacción laboral

Coeficiente de correlación	Valor	Sig. (bilateral)	N
Rho de Spearman	-,189	0.103	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la Tabla 4 se muestra que la dimensión satisfacción intrínseca del personal del Hospital I Pacasmayo alcanza el nivel de Muy Satisfecho (86%). Al observar el valor de la significancia, éste resulta mayor que el nivel de significación estándar ($p > 0.05$); es decir, no existe correlación significativa entre la sobrecarga laboral y la satisfacción intrínseca.

Tabla 9

Relación de la sobrecarga laboral con la dimensión ambiente físico, inherente a la satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO	SOBRECARGA LABORAL							
	Baja		Media		Alta		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
No Satisfecho	6	8%	2	3%	1	1%	9	12%
Satisfecho	15	20%	8	11%	0	0%	23	31%
Muy Satisfecho	35	45%	9	12%	0	0%	44	57%
Total	56	73%	19	26%	1	1%	76	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios de sobrecarga y satisfacción laboral

Coeficiente de correlación	Valor	Sig. (bilateral)	N
Rho de Spearman	-,197	0.088	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la Tabla 5 se muestra que la dimensión satisfacción del personal con el ambiente físico del Hospital I Pacasmayo alcanza el nivel de Muy Satisfecho (57%). Al observar el valor de la significancia, éste resulta mayor que el nivel de significación estándar ($p > 0.05$); es decir, no existe correlación significativa entre la sobrecarga laboral y la satisfacción con el ambiente físico.

Tabla 10

Relación de la sobrecarga laboral con la dimensión cantidad y calidad de producción, inherente a la satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

SATISFACCIÓN CON LA CANTIDAD Y CALIDAD DE LA PRODUCCIÓN	SOBRECARGA LABORAL							
	Baja		Media		Alta		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
No Satisfecho	2	3%	3	4%	0	0%	5	7%
Satisfecho	15	20%	7	10%	1	1%	23	31%
Muy Satisfecho	39	50%	9	12%	0	0%	48	62%
Total	56	73%	19	26%	1	1%	76	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios de sobrecarga y satisfacción laboral

Coeficiente de correlación	Valor	Sig. (bilateral)	N
Rho de Spearman	-,149	0.199	76

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la Tabla 6 se muestra que la dimensión satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del personal del Hospital I Pacasmayo alcanza el nivel de Muy Satisfecho (62%). Al observar el valor de la significancia, éste resulta mayor que el nivel de significación estándar ($p > 0.05$); es decir, no existe correlación significativa entre la sobrecarga laboral y la satisfacción con la cantidad y calidad de la producción.

IV. DISCUSIÓN

La sobrecarga laboral del personal del Hospital I Pacasmayo viene determinada por el conjunto de requerimientos tanto físicos como mentales a los que van a ser sometidos los trabajadores para lograr realizar sus actividades diarias y cumplir con sus responsabilidades laborales, dentro de un determinado periodo de tiempo siguiendo la organización de trabajo de la institución.

Dentro de los resultados encontrados en el presente estudio, la **Tabla 5** muestra el predominio de una sobrecarga laboral baja en el personal de Hospital I Pacasmayo (73%), lo cual difiere de algunos autores como Salazar y Estelrich quienes consideran que el contexto laboral del personal de salud se ha visto afectado por los cambios que trae consigo la globalización y las nuevas tendencias del mercado, aumentando las responsabilidades económicas y generando mayores exigencias laborales (Salazar & Estelrich, 2014).

Asimismo, difiere de los resultados reportados por Aguilera y Vargas en un estudio realizado en Argentina donde encontraron que en el caso del personal de enfermería, este presenta signos de agotamientos, como resultado del exceso de carga laboral vivida en sus instituciones. Igualmente, difiere de los resultados encontrados por Aquije en un estudio realizado en Perú, donde se encontró que la sobrecarga laboral del personal de enfermería incide directamente sobre su rendimiento. (Aguilera & Vargas, 2012; Aquije, 2016)

Esto se puede explicar debido a que la mayoría de los trabajos de investigación que estudian la sobrecarga laboral, son realizados únicamente en personal de enfermería, siendo este personal el cual muchas veces asume la mayor cantidad de actividades dentro de un hospital. Mientras que, por el contrario, el presente estudio se realizó teniendo en cuenta a todo el personal del hospital, tanto asistenciales

como administrativos, lo cual podría explicar el porqué de los resultados encontrados.

Respecto a la satisfacción laboral, esta puede ser definida como el grado de aprobación que siente la persona respecto a su entorno laboral. En cuanto a los resultados hallados en el personal del Hospital I Pacasmayo, (**Tabla 5**) se encontró que el mayor porcentaje de sus trabajadores se encuentran muy satisfechos (66%), lo cual coincide con lo dicho por Chiavenato al mencionar que a lo largo de los años se han generado cambios que han permitido que los empleados sean más tomados en cuenta en sus centros laborales, y se les permita participar de una manera más activa en la toma de decisiones y en el desarrollo de innovaciones para hacer sus actividades de la manera más productiva posible. (Chiavenato, 2009)

De igual manera, estos resultados coinciden con los encontrados por Edrenred-Ipsos, que mide la satisfacción de los empleados y determina que 7 de cada 10 empleados a nivel mundial están satisfechos con su trabajo. Sin embargo, difieren de los resultados encontrados a nivel nacional, donde un 76% de peruanos refirió no sentirse feliz en su centro de trabajo; siendo las principales causas el no sentir al trabajo desafiante, un clima laboral malo, no contar con un buen líder, bajas remuneraciones, no sentir reconocimiento por los logros obtenidos y no contar con posibilidades de promoción. (Forbes, 2016; Satisfacción laboral, 2016)

Del mismo modo, estos resultados difieren de los hallados en un estudio en Cuba, donde se encontró que en el hospital en estudio se presenta niveles bajos de satisfacción laboral, al igual que en el estudio realizado por Valdez, en Lima donde se encontró que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores es también es bajo. (Álvarez, De Miguel, Noda, & Galcerán, 2016; Valdez, 2013)

Respecto a la relación significativa indirecta (**Tabla 5**) hallada entre la sobrecarga y satisfacción laboral del personal de Hospital I Pacasmayo,

estos resultados se pueden explicar con el hecho de que el cansancio de los trabajadores por el exceso de trabajo produce una disminución del rendimiento laboral, así mismo genera otros síntomas como el aumento de la ansiedad, dificultad para la concentración y falta de motivación para realizar sus actividades diarias, lo que repercute no solo en la disminución de la satisfacción sino también sobre la seguridad de los pacientes y de los mismo trabajadores (Salazar & Estelrich, 2014).

La Organización Mundial de la Salud, menciona que si bien es cierto no existen datos globales del estrés laboral como consecuencia del exceso de trabajo, si hay estudios que demuestran que existen trabajadores que refieren sentirse bajo estrés debido a las responsabilidades que les genera su trabajo (OMS, OPS, 2016).

Ahora, al contrastar estos resultados con los obtenidos en otras investigaciones, se debe mencionar que no se han reportado estudios que relacionen ambas variables.

Sin embargo, existen estudios que presentan al menos una de las variables mencionadas, como es el caso de la investigación realizada por Díaz, en la ciudad de Trujillo, donde se halló que los trabajadores con una mayor carga mental tienen más posibilidades de desarrollar el síndrome de Burnout. Por otro lado, existe evidencia suficiente para sostener que un trabajador no satisfecho tiende a padecer de afecciones como cefaleas, estrés, depresión, entre otros; lo que permite inferir que mientras menor sea la carga laboral mayor será la satisfacción en los trabajadores, datos que coinciden con los encontrados en el presente estudio. (Díaz, 2017)

En relación a la dimensión de satisfacción con la supervisión y participación, esta hace referencia al grado de conformidad que presenta el trabajador frente a sus superiores y a las relaciones que mantiene con estos.

Según la **Tabla 6** la dimensión de satisfacción con la supervisión y participación presenta una relación significativa indirecta con la

sobrecarga laboral, es decir mientras menor sea la sobrecarga mayor será la satisfacción con los superiores y viceversa. Estos resultados no pueden ser contrastados con otros estudios; sin embargo, se pueden explicar desde un marco teórico, pues se sabe que el trabajo excesivo se debe muchas veces a la ineficiente organización de este por parte de los superiores, quienes no miden la presión que ejercen sobre los empleados en su búsqueda de mejores niveles de productividad. (Olearte, 2017)

El permitir que un trabajador tenga una sobrecarga laboral o darle plazos de tiempo difíciles de lograr ocasiona bajos niveles de satisfacción en los empleados y esto puede ocasionar problemas entre subordinados y supervisores, aumentando los niveles de estrés haciendo que el clima laboral se deteriore. Es por esto, que -es responsabilidades de los superiores hacer una planificación y gestión eficaz del trabajo. (Barriga, 2016)

La mala organización del trabajo afecta negativamente a los empleados, generando riesgos psicosociales que comprometen su calidad de vida, e incluso su salud. Además, se crea una tendencia al autoritarismo, bloqueando así la iniciativa de los trabajadores y su capacidad para tomar decisiones evitando que problemas se arreglen de un forma rápida con la colaboración tanto de los trabajadores y los superiores. (Olearte, 2017)

Al respecto, la relación que se establece entre la satisfacción laboral y los diferentes tipos de liderazgo estará determinado por la forma en que el líder, supervisor, guía u orientador del grupo sea capaz de motivarlo, brindándole el apoyo necesario a cada uno de los miembros para alcanzar las metas y los objetivos de la organización. (Salazar B. , 2014)

Una de las principales causas que generan insatisfacción con la supervisión, es no mantener una adecuada comunicación con el equipo al momento de asignar funciones y responsabilidades, comunicando de forma clara y oportuna las metas y los objetivos programados por la

institución, con el fin de evitar la acumulación de trabajo que genera descontento e insatisfacción entre los jefes y los subordinados. (Salazar B. , 2014)

En cuanto a la dimensión de satisfacción con la remuneración y las prestaciones, está referido al grado en el que los trabajadores consideran, se cumplen los acuerdos y convenios laborales por parte de su institución, brindándoles incentivos y oportunidades de formación y promoción contribuyendo a su crecimiento personal y profesional.

Según la **Tabla 7** la dimensión de satisfacción con la remuneración y las prestaciones también presenta una relación significativa indirecta con la sobrecarga laboral. Estos resultados se pueden explicar con el hecho de que el empleado busca que su trabajo sea reconocido tanto económica como socialmente, es decir si siente que su carga de trabajo es baja, sus remuneraciones percibas pueden ser consideradas satisfactorias, sin embargo, si percibe un aumento de su carga laboral, entonces buscara que su remuneración siga el mismo comportamiento, y en caso de esto no suceder, satisfacción podría decaer.

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo, no se puede obligar a nadie a trabajar horas extras, salvo en casos de fuerza mayor que pongan en peligro la vida de personas. El tiempo trabajado que sobrepase la jornada laboral será considerado como sobretiempo y debe ser retribuido económicamente según corresponda. (MINTRA, 2012).

Los resultados hallados para esta dimensión y su relación con la sobrecarga laboral no pueden ser contrastados con otros estudios debido a que no existen investigaciones que correlación dichas variables.

Respecto a la dimensión de satisfacción intrínseca, esta hace referencias a la satisfacción que brinda el trabajo por sí mismo, es decir la oportunidad que le brinda al trabajador de hacer algo que le gusta o en lo que destaca.

Según la **Tabla 8**, la satisfacción intrínseca no presenta relación significativa con la sobrecarga laboral, esto se puede explicar con el hecho de que la satisfacción propia que brinda el trabajo por sí mismo no se ve alterada por la cantidad de tareas asignadas o los esfuerzos físicos o mentales que se realicen.

Básicamente, podemos hablar de satisfacción intrínseca cuando se realiza una actividad por el placer que esta aporta, no percibe un objetivo utilitario, sino nace de un deseo de sentirse autorrealizado y suele no depender de premios o recompensas. Por otra parte, cuando no existe una satisfacción intrínseca, el empleado considerará sus tareas y responsabilidades como algo ajeno.

En cuanto a la dimensión de la satisfacción con el ambiente físico de trabajo, esta se relaciona con el grado de conformidad que tienen los empleados con la higiene, limpieza, orden y ventilación del espacio físico donde realizan sus labores diarias.

Según la **Tabla 9**, la satisfacción con el ambiente físico no presenta relación significativa con la sobrecarga laboral, estos resultados difieren de algunos autores que consideran que mientras mejor diseñado se encuentre el puesto de trabajo, menor será la carga laboral y como consecuencia mayor la satisfacción.

El puesto de trabajo es el lugar donde el trabajador desempeña una o varias tareas durante su jornada laboral y por ello es importante que esté diseñado adecuadamente para evitar el riesgo de enfermedades relacionadas con inadecuadas condiciones laborales, que pueden disminuir su calidad de vida. El puesto de trabajo debe ser diseñado teniendo en cuenta al empleado y las tareas que este va a desarrollar, con el objetivo de que estas sean llevadas a cabo plácidamente, y el trabajador pueda adoptar una postura corporal adecuada y correcta, sin necesidad de tener que estirarse mucho para alcanzar objetos, mantenerse demasiado tiempo de pie, o esforzar demasiado la vista debido a la poca iluminación con la que se cuente. (Ergo/IBV, 2016)

La provisión de amplios ambientes de trabajo, con buena ventilación e iluminación, correctamente ordenados y limpios, suelen disminuir la carga laboral percibida por los trabajadores. Esta podría ser la explicación a los resultados que presenta la **tabla 9**, donde si bien es cierto no hay relación estadística significativa, se puede observar que los trabajadores del Hospital I Pacasmayo presentan una carga laboral baja y un nivel de satisfacción alto respecto a esta dimensión.

Finalmente tenemos la dimensión de satisfacción con la cantidad y calidad de producción en el trabajo, la cual considera el hecho de contar con los medios y materiales suficientes para poder realizar las tareas asignadas, logrando brindar un servicio de calidad.

En la **Tabla 10**, se muestran los resultados hallados respecto a la dimensión de cantidad y calidad de la producción, y se establece que no hay una relación significativa con la sobrecarga laboral. Estos resultados no pueden ser comparados con otros estudios debido a que no existe investigaciones que relacionen ambas variables.

Sin embargo, estos resultados si se pueden contrastar con algunos autores, quienes mencionan que, en los servicios de salud, la carga de trabajo es establecida por la demanda de los usuarios, si la respuesta a esta demanda puede darse sin que la calidad disminuya entonces la respuesta es adecuada. Sin embargo, si se mantiene la productividad, pero por debajo de los parámetros de calidad, o si se preservar la calidad, pero no se cubre la cantidad necesaria, las respuestas no serían las más satisfactorias. Este se considera uno de los nudos más problemáticos de la dirección en servicios de salud. (Pérez, 2005)

V. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa ($p < 0.05$) entre la sobrecarga laboral y la satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.
2. Existe relación significativa ($p < 0.05$) entre la sobrecarga laboral con la dimensión supervisión y participación, inherente a la satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.
3. Existe relación significativa ($p < 0.05$) entre la sobrecarga laboral con la dimensión remuneración y las prestaciones, inherente a la satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.
4. No existe relación significativa ($p > 0.05$) entre la sobrecarga laboral con la dimensión intrínseca, inherente a la satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.
5. No existe relación significativa ($p > 0.05$) entre la sobrecarga laboral con la dimensión ambiente físico, inherente a la satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.
6. No existe relación significativa ($p > 0.05$) entre la sobrecarga laboral con la dimensión cantidad y calidad de producción, inherente a la satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

VI. RECOMENDACIONES

1. Recomendar que la oficina de Recursos Humanos de la Red La Libertad implemente una política para evaluar permanentemente la sobrecarga laboral y la satisfacción de sus trabajadores, con el fin de mejorar los índices de productividad y eficiencia, además de promover el bienestar previniendo múltiples complicaciones tanto a nivel individual como organizacional.
2. Sugerir que el Director del Hospital I Pacasmayo solicite a la oficina Recursos Humanos la realización de cursos y/o talleres de liderazgo y toma de decisiones para el personal, fomentando la participación y motivando su integración.
3. Se recomienda que la oficina de Recursos Humanos de la Red La Libertad ejecute planes de mejora continua, que fomenten mayores oportunidades de capacitación, reconocimiento y promoción de los trabajadores en reconocimiento a sus méritos; con el objeto de mejorar el nivel de compromiso entre los trabajadores y la institución.
4. Sugerir que el Director del Hospital I Pacasmayo solicite a la oficina de Prestaciones de la Red La Libertad, el mantenimiento de la infraestructura y los equipos biomédicos; con el fin de promover un ambiente de trabajo cómodo, acogedor, confortable, y organizado; influyendo positivamente en el estado de ánimo y el desempeño del personal.
5. Promover que el Director del Hospital I Pacasmayo, garantice el abastecimiento de los medios y materiales necesarios para la realización de las tareas de los trabajadores, gestionando con las oficinas correspondientes con el fin de evitar situaciones de estrés y transmitir una inadecuada imagen de la institución frente a usuarios.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, N., Magaña, D., & Surdez, E. (2010). *Importancia de la Satisfacción Laboral*. Villahermosa: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Aguilera, C., & Vargas, C. (2012). *Sobrecarga Laboral en el personal de enfermería*. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de Cuyo: Mendoza, Argentina.
- Alcayaga, A. (2016). LA SOBRECARGA LABORAL: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad. *HSEC*, 44-45.
- Alvarez, L., De Miguel, M., Noda, M., & Galcerán, G. (setiembre de 2016). *Revista Cubana de Salud Pública*. Obtenido de Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000300008
- Aquije, E. (2016). *Sobrecarga laboral y rendimiento profesional del personal de enfermería de los servicios asistenciales del Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas*. (Tesis de maestría) Universidad Inca Garcilazo de la Vega: Perú.
- Atalaya, M. (5 de setiembre de 1999). "Satisfacción Laboral y Productividad". Obtenido de Recueprado de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/index.htm
- Barriga, A. (2016). *Impacto de la remuneración sobre la satisfacción laboral en las familias de nivel socioeconómico del distrito de Arequipa*. (Tesis de pregrado) Universidad Católica San Pablo: Arequipa, Perú.
- Barrios, S., Arechabala, C., & Valenzuela, V. (2012). *Relación entre carga laboral y burnout en enfermeras de unidades de diálisis*. Pontificia Universidad Católica de Chile: Chile.
- Carrera, F. (2014). *Capacidad de liderazgo y nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la red de salud Pacasmayo*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de Trujillo: Perú.

- Chavarría, R. (1998). *NTP 177: La carga física del trabajo*. Barcelona: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones (2a ed.)*. México: McGraw Hill.
- Cisneros, C. (2011). *Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario*. Universidad Autónoma de San Luis Potosí: México.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw Hill.
- De Arco, O. (2012). *Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en instituciones hospitalarias de Cartagena de Indias*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Colombia: Bogotá, Colombia.
- Díaz, W. (2017). *SOBRECARGA LABORAL ASOCIADO A SINDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE SALUD DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE TRUJILLO*. Universidad Privada Antenor Orrego: Trujillo, Perú.
- Diego, R. (17 de 07 de 2015). *Capital Humano: una importante inversión para el futuro*. Obtenido de <https://capitalhumano.cubava.cu/2015/07/17/definicion-y-objetivos-de-la-organizacion-del-trabajo/>
- Ergo/IBV. (22 de febrero de 2016). *Instituto de biomecánica de Valencia*. Obtenido de Evaluación de riesgos ergonómicos, medidas para prevenirlos: <http://www.ergoibv.com/blog/riesgos-ergonomicos-medidas-para-prevenirlos/>
- Florez, J. (1992). *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Forbes . (5 de agosto de 2016). *Forbes*. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/mexico-segundo-pais-los-trabajadores-mas-satisfechos/>

- Galindo, B. (2017). *Satisfacción laboral de los empleados que laboran en el Hospital La Carlota*. (Tesis de pregrado), Universidad de Montemorelos: México.
- Gil, P., & García, J. (2008). EFECTOS DE LA SOBRECARGA LABORAL Y LA AUTOEFICACIA SOBRE EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT). UN ESTUDIO LONGITUDINAL EN ENFERMERÍA. *Revista Mexicana de Psicología*, 25(2) 329-337.
- Hill, B. (2011). *¿Cuáles son los factores que afectan la satisfacción laboral?* Obtenido de Recuperado el 10 de setiembre del 2018 de: <http://pyme.lavoztx.com/cules-son-losfactores-que-afectan-la-satisfaccin-laboral-5679.html>
- Hungler, B., & Pólit, D. (2000). *Investigación científica en ciencias de la Salud*. México DF, México: ditorial McGrawHill Interamericana.
- INSHT. (1997). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Guias_Ev_Riesgos/Condiciones_trabajo_PYMES/cuestion22.pdf
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1998). *Madrid, España: NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación*. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/101a200/ntp_179.pdf
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1998). *NTP 177: La carga física de trabajo: definición y evaluación*. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/101a200/ntp_177.pdf
- Johnson, R., & Kubby, P. (2005). *Estadística elemental, lo esencial*. México D.F.. México: Cengage Learning.

- La República. (31 de agosto de 2001). *La República*. Obtenido de <https://larepublica.pe/economia/324769-segun-encuesta-del-inei-y-ministerio-de-trabajo-72-de-la-pea-trabaja-48-horas-a-la-semana>
- Locke, E. (1976). *"The nature and causes of job satisfaction"*, in *Dunnette. Handbook*. Chicago, United States: Rand McNally College .
- Meliá, J., & Peiro, J. (1998). *Psicología de la seguridad: cuestionario de satisfacción laboral S21/26*. España: Universidad de Valencia.
- MINTRA. (04 de Julio de 2012). *www.mintra.gob.pe*. Obtenido de Ministerio de Trabajo y Promoción de empleo: http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/normasLegales/DS_007_2002_TR.pdf
- Mulder, G. (1980). *The heart of mental effort : studies in the cardiovascular psychophysiology of mental work*. Groningen: G. Mulder.
- Nogareda, C. (1998). *NTP 179: La carga mental del trabajo*. Barcelona: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el TRabajo.
- Olearte, L. (16 de diciembre de 2017). *Sobrecarga de trabajo, modalidad de acoso laboral más frecuente, según estudio de la U. de La Sabana*. Obtenido de El tiempo: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-3862833>
- Oliveras, E. (31 de mayo de 2018). *Blog P&A: Retención y desarrollo del capital humano*. Recuperado el 22 de setiembre de 2018, de <https://blog.grupo-pya.com/la-satisfaccion-laboral-hace-que-las-empresas-sean-mas-productivas/>
- OMS. (1948). Constitución de la Organización Mundial de la Salud, aprobada en la Conferencia Internacional de Salud de 1946, y que entró en vigor el 7 de abril de 1948. Glosario de Promoción de la Salud: Traducción del Ministerio de Sanidad. Madrid.
- OMS. (2006). *Informe sobre la salud en el mundo*. Ginebra.
- OMS, OPS. (28 de abril de 2016). *El estrés en el lugar de trabajo afecta a individuos, empleadores y empleados*. Recuperado el 22 de setiembre

de 2018, de
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=en

Pérez, B. (2005). *Año de la alternativa bolivariana para las américas*. Cuba: Escuela Nacional de Salud Pública.

Pinto, L., & Portugal, E. (2016). *Factores del ejercicio profesional relacionados a la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Regional III Honorio Delgado*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa: Perú.

Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional (13° Ed)*. México: Pearson.

Robins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Prentice Hall, Octava edición.

Salazar, B. (2014). *Estilo de supervisión y satisfacción laboral de un grupo de promotores*. (Tesis de pregrado) Universidad Rafael Landívar: Guatemala.

Salazar, S., & Estelrich, J. (2014). *Sobrecarga horario*. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo.

Sánchez, C. (2009). *Satisfacción laboral en médicos de hospitales del sector público y semiprivado*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional de Trujillo: Perú.

Sánchez, R. (2016). *Motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote*. (Tesis de pregrado), Universidad César Vallejo: Perú.

Saravia, L. (2017). *Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa dedicada al rubro de alimentos y bebidas ubicada en el distrito de Chorrillos*. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.

Satisfacción laboral. (mayo de 2016). *Info Capital Humano*. Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y->

movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/

Schneider, B. (1985). Organizational behaviour. *Annual review of psychology*, 36, 573-611.

Simón, G. (2012). *Nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Samco Carlos Pellegrini*. (Tesis de maestría), Instituto de la salud Juan Lazarte: Argentina.

Toledo, N., Lescano, L., Estrada, M., & Gomez, E. (2012). *Repositorio de la Escuela Superior Politécnica del Litoral*. Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/17112/1/Data%20Mining%20en%20el%20Sector%20P%C3%ABablico%20-%20An%C3%A1lisis%20del%20Sector%20Salud.pdf>

Valdez, B. (2013). *Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de la salud de la red asistencial de Jauja*. (Tesis de pregrado), Universidad Ricardo Palma: Lima, Perú.

Vásquez, S. (2006). *Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Lima, Perú.

Young, M., & Stanton, N. (2001). *Mental workload: Theory, measurement and application*. In: Karwowski W, editors. *International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors*. . London: Ed. Taylor & Francis.

Zelada, V. (2014). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja (Tesis de especialización)*. Universidad Nacional Mayo de San Marcos, Lima, Perú .

VIII ANEXOS

ANEXO 1

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RELACION ENTRE LA SOBRECARGA LABORAL Y LA SATISFACION DEL PERSONAL DEL HOSPITAL I PACASMAYO, 2018

Cuestionario de Sobrecarga Laboral
Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2013) / Adaptado por Nieto
Polo y Lora (2018)

INDICACIONES: Lea cuidadosamente las preguntas y marque con una "X" en el casillero que corresponda, dependiendo de su situación actual dentro del ámbito de trabajo. Responda de manera sincera a cada una de ellas.

N°	PREGUNTAS:	SI	NO
1.	Su trabajo le permite alternar las posiciones de pie y sentado.		
2.	Su jornada laboral le permite mantener la columna en posición recta.		
3.	En su trabajo, está obligado a mantener los brazos por encima del nivel de los hombros durante periodos prolongados.		
4.	En su trabajo es necesario mantenerse caminando durante periodos prolongados		
5.	Su trabajo le obliga a levantar o desplazar cargas pesadas.		
6.	La forma, el volumen, peso y tamaño de la carga permiten manipularla con facilidad.		
7.	Los pesos que deben manipularse son inferiores a 25 kg.		
8.	El entorno físico del hospital facilita el esfuerzo físico que debe realizarse durante la jornada laboral.		
9.	En su trabajo se ha capacitado al personal sobre la correcta manipulación de cargas.		
10.	En su trabajo se supervisa que se manejen las cargas de forma correcta.		
11.	El nivel de atención requerido para la ejecución de actividades y procedimientos es elevado.		
12.	Su trabajo le permite realizar alguna pausa.		
13.	En su trabajo tiene que hacer más de una tarea a la vez.		

14.	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas.		
15.	El cansancio que le produce su trabajo es elevado.		
16.	La cantidad de información con la que trabaja es excesiva.		
17.	La información que recibe es de fácil entendimiento.		
18.	En su trabajo se evita la memorización excesiva de datos.		
19.	Existe en el hospital una política para limitar la programación continua de guardias.		
20.	En su trabajo se cumple con limitar la programación continua de guardias.		
21.	Su ritmo de trabajo es rápido.		
22.	Le es difícil seguir el ritmo de trabajo impuesto.		
23.	Su ritmo de trabajo viene determinado por la cantidad de pacientes.		
24.	Su ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador nuevo.		
25.	Conoce los procesos y equipos usados en su trabajo		
26.	Su trabajo suele realizarse sin interrupciones.		
27.	Su programación de trabajo es por turnos		
28.	Su programación de trabajo (su horario) se le comunica con anticipación		
29.	Se tiene en cuenta su opinión al momento de realizar su programación de turnos		
30.	Las tareas que realiza hacen que se siente irritado o inseguro.		
31.	Conoce la totalidad de funciones que debe realizar.		
32.	Conoce para qué sirve su trabajo en el conjunto final.		
33.	Se le capacita está en relación con el trabajo que realiza.		
34.	Se le permite tomar la iniciativa en la resolución de incidencias.		
35.	Se le permite elegir sus propios métodos para organizar su trabajo.		
36.	Se carece de una definición exacta de las funciones que debe realizar.		
37.	Las órdenes de trabajo que recibe están claramente definidas.		
38.	Las órdenes de trabajo que recibe son comunicadas oportunamente.		
39.	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta su opinión.		
40.	Se le informa sobre la calidad del trabajo realizado.		

N°	PREGUNTAS:	SI	NO
1.	Su trabajo le permite alternar las posiciones de pie y sentado.	1	2
2.	Su jornada laboral le permite mantener la columna en posición recta.	1	2
3.	En su trabajo, está obligado a mantener los brazos por encima del nivel de los hombros durante periodos prolongados.	2	1
4.	En su trabajo es necesario mantenerse caminando durante periodos prolongados	2	1
5.	Su trabajo le obliga a levantar o desplazar cargas pesadas.	2	1
6.	La forma, el volumen, peso y tamaño de la carga permiten manipularla con facilidad.	1	2
7.	Los pesos que deben manipularse son inferiores a 25 kg.	1	2
8.	El entorno físico del hospital facilita el esfuerzo físico que debe realizarse durante la jornada laboral.	1	2
9.	En su trabajo se ha capacitado al personal sobre la correcta manipulación de cargas.	1	2
10.	En su trabajo se supervisa que se manejen las cargas de forma correcta.	1	2
11.	El nivel de atención requerido para la ejecución de actividades y procedimientos es elevado.	2	1
12.	Su trabajo le permite realizar alguna pausa.	1	2
13.	En su trabajo tiene que hacer más de una tarea a la vez.	2	1
14.	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas.	2	1
15.	El cansancio que le produce su trabajo es elevado.	2	1
16.	La cantidad de información con la que trabaja es excesiva.	2	1
17.	La información que recibe es de fácil entendimiento.	2	1
18.	En su trabajo se evita la memorización excesiva de datos.	1	2
19.	Existe en el hospital una política para limitar la programación continua de guardias.	1	2
20.	En su trabajo se cumple con limitar la programación continua de guardias.	1	2
21.	Su ritmo de trabajo es rápido.	2	1
22.	Le es difícil seguir el ritmo de trabajo impuesto.	2	1
23.	Su ritmo de trabajo viene determinado por la cantidad de pacientes.	2	1
24.	Su ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador nuevo.	1	2

25.	Conoce los procesos y equipos usados en su trabajo	1	2
26.	Su trabajo suele realizarse sin interrupciones.	1	2
27.	Su programación de trabajo es por turnos	1	2
28.	Su programación de trabajo (su horario) se le comunica con anticipación	1	2
29.	Se tiene en cuenta su opinión al momento de realizar su programación de turnos	1	2
30.	Las tareas que realiza hacen que se siente irritado o inseguro.	2	1
31.	Conoce la totalidad de funciones que debe realizar.	1	2
32.	Conoce para qué sirve su trabajo en el conjunto final.	1	2
33.	Se le capacita está en relación con el trabajo que realiza.	1	2
34.	Se le permite tomar la iniciativa en la resolución de incidencias.	1	2
35.	Se le permite elegir sus propios métodos para organizar su trabajo.	1	2
36.	Se carece de una definición exacta de las funciones que debe realizar.	2	1
37.	Las órdenes de trabajo que recibe están claramente definidas.	1	2
38.	Las órdenes de trabajo que recibe son comunicadas oportunamente.	1	2
39.	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta su opinión.	1	2
40.	Se le informa sobre la calidad del trabajo realizado.	1	2

CATEGORÍAS DE MEDICIÓN DE LA SOBRECARGA LABORAL		
PUNTAJE	INTERPRETACIÓN	CRITERIOS
74 - 80 pts.	Alta	Cumple con todas las características requeridas más relevantes del estándar
56 - 73 pts.	Media	Cumple con algunas características relevantes del estándar
40 - 55 pts.	Baja	Cumple sólo con algunas características menores del estándar

ANEXO 2

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RELACION ENTRE LA SOBRECARGA LABORAL Y LA SATISFACION DEL PERSONAL DEL HOSPITAL I PACASMAYO, 2018

Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26
Meliá & Peiro (1998) / Adaptado por Nieto Polo y Lora (2018)

INDICACIONES: A continuación, encontrará 27 ítems, los cuales deberá leer cuidadosamente y marcar con una "X" en el casillero que corresponda, dependiendo de su situación actual dentro del ámbito de trabajo. Responda de manera sincera a cada una de ellas.

N°	PREGUNTAS:	SI	NO
1.	Me gusta mi trabajo		
2.	Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco		
3.	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan		
4.	Me satisface la remuneración que recibo por el trabajo que realizo		
5.	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen		
6.	La limpieza del hospital es buena		
7.	La iluminación de mi lugar de trabajo es buena		
8.	La ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo son adecuadas		
9.	El entorno físico en el que trabajo es satisfactorio		
10.	En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso		
11.	Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa		
12.	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes		
13.	La forma en que se respetan mis derechos laborales me satisface		
14.	La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria		
15.	Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple las leyes laborales		
16.	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen		

17.	Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.		
18.	Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea		
19.	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo		
20.	Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.		
21.	Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.		
22.	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo		
23.	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.		
24.	Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan		
25.	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son los necesarios para realizar un trabajo de calidad		
26.	Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.		
27.	Estoy satisfecho con el tiempo que tengo para hacer mi tarea		

N°	PREGUNTAS:	SI	NO
1.	Me gusta mi trabajo	1	2
2.	Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco	1	2
3.	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan	1	2
4.	Me satisface la remuneración que recibo por el trabajo que realizo	1	2
5.	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen	1	2
6.	La limpieza del hospital es buena	1	2
7.	La iluminación de mi lugar de trabajo es buena	1	2
8.	La ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo son adecuadas	1	2
9.	El entorno físico en el que trabajo es satisfactorio	1	2
10.	En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso	1	2
11.	Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa	1	2
12.	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes	1	2
13.	La forma en que se respetan mis derechos laborales me satisface	1	2

14.	La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria	1	2
15.	Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple las leyes laborales	1	2
16.	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen	1	2
17.	Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.	1	2
18.	Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea	1	2
19.	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo	1	2
20.	Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.	1	2
21.	Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.	1	2
22.	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo	1	2
23.	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.	1	2
24.	Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan	1	2
25.	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son los necesarios para realizar un trabajo de calidad	1	2
26.	Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.	1	2
27.	Estoy satisfecho con el tiempo que tengo para hacer mi tarea	1	2

CATEGORÍAS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCION LABORAL		
PUNTAJE	INTERPRETACIÓN	DIMENSION
16 - 18 pts. 12 - 15 pts. 09 - 11 pts.	Muy satisfecho Satisfecho No satisfecho	Satisfacción con la Supervisión y Participación con 9 ítems (12, 14, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23)
11 - 12 pts. 08 - 10 pts. 06 - 07 pts.	Muy satisfecho Satisfecho No satisfecho	Satisfacción con la Remuneración y Prestaciones con 6 ítems (4, 10, 11, 13, 15, 24)
7 - 8 pts. 5 - 6 pts. 4 pts.	Muy satisfecho Satisfecho No satisfecho	Satisfacción Intrínseca con 4 ítems (1, 2, 3, 19)
7 - 8 pts. 5 - 6 pts. 4 pts.	Muy satisfecho Satisfecho No satisfecho	Satisfacción con el Ambiente Físico con 4 ítems (6, 7, 8, 9)
7 - 8 pts. 5 - 6 pts. 4 pts.	Muy satisfecho Satisfecho No satisfecho	Satisfacción con la Cantidad y Calidad con 4 ítems (5, 25, 26, 27)

ANEXO 3

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO DE SOBRECARGA LABORAL

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO (2013)

EXPERTO Nº 1

ANEXO Nº 3

ESCALA DE CALIFICACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS DEL Cuestionario de Sobrecarga Laboral (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2013)

Datos Generales:

- Apellidos y Nombres del experto: *Cabreros Campana Arturo Luis A.*
- Institución donde Labora: *EsSalud*
- Título de la investigación: Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

Instrucción:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.


Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena (X)

PROMEDIO DE VALORACIÓN fecha *22-6-18*

 **ES SALUD**
MINISTERIO DE SALUD
Dr. Arturo Cabreros Campana
DIRECTOR

Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI. *41365581*

EXPERTO Nº 2

ANEXO Nº 3

ESCALA DE CALIFICACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS DEL Cuestionario de Sobrecarga Laboral (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2013)

Datos Generales:

- Apellidos y Nombres del experto: ATHO ZEGORIO JUAN ESPARZA
- Institución donde Labora: ESSALUD
- Título de la investigación: Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

Instrucción:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

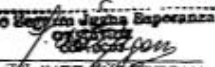
Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena (X)

PROMEDIO DE VALORACIÓN fecha 15-10-18.....


 Atho Zegorio Juan Esparza
 Firma del JUEZ EXPERTO(A)
 DNI: 82752596

EXPERTO N° 3

ANEXO N° 3

ESCALA DE CALIFICACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS DEL Cuestionario de Sobrecarga Laboral (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2013)

Datos Generales:

- Apellidos y Nombres del experto: Castillo Bayona Evelyn Anais
- Institución donde Labora: Seguro Social de Salud
- Título de la investigación: Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

Instrucción:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

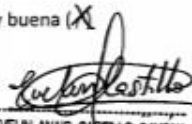
Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	✓		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	✓		
La estructura del instrumento es adecuada.	✓		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	✓		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	✓		
Los ítems son claros y entendibles.	✓		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	✓		

Sugerencias:

.....
.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena (X)

PROMEDIO DE VALORACIÓN fecha 16/10/18


EVELYN ANAIS CASTILLO BAYONA
Cívica Dentista

Firma del JOE(A) EXPERTO(A)

DNI. 72773145

EXPERTO Nº 4

ANEXO Nº 3

ESCALA DE CALIFICACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS DEL Cuestionario de Sobrecarga Laboral (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2013)

Datos Generales:

- Apellidos y Nombres del experto: Pezo Morales Carlos...
- Institución donde Labora: ESSALUD
- Título de la investigación: Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

Instrucción:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....
.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena ()

PROMEDIO DE VALORACIÓN fecha 16-10-2018

Pezo Morales Carlos Arturo
Tecnólogo Médico
C.T.M.P. 10766

Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI... 42634868.....

EXPERTO Nº 5

ANEXO Nº 3

ESCALA DE CALIFICACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS DEL Cuestionario de Sobrecarga Laboral (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2013)

Datos Generales:

- Apellidos y Nombres del experto: Vicente Huamán Huaydel Noé
- Institución donde Labora: ESSALUD
- Título de la investigación: Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

Instrucción:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

Cráterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....
.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena ()

PROMEDIO DE VALORACIÓN fecha 16-10-2018  RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD
CAP II - GUADALUPE

Vicente Huamán Huaydel Noé
Firma del JUEZ EXPERTO(A)
DNI.....19182932.....

EXPERTO Nº 6

ANEXO Nº 3

ESCALA DE CALIFICACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS DEL Cuestionario de Sobrecarga Laboral (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2013)

Datos Generales:

- Apellidos y Nombres del experto: Verdi Boranegra Marjorie
- Institución donde Labora: CAP. II. Guadalupe - ESSALUD
- Título de la investigación: Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

Instrucción:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.


Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	<input checked="" type="checkbox"/>		
La estructura del instrumento es adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	<input checked="" type="checkbox"/>		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Los ítems son claros y entendibles.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Mejorar redacción del ítem 6
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	<input checked="" type="checkbox"/>		

Sugerencias:

.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena (X) c) muy buena ()

PROMEDIO DE VALORACIÓN fecha 16/10/18


 Verónica Negri
 Firma del EXPERTO(A)
 DNI: 40597708

ANEXO 4

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACION DE CONSTRUCTO: ÍNDICES CORRELACIONALES ÍTEM – TOTAL SOBRE SOBRECARGA LABORAL

ITEMS	Sobrecarga Física	Sobrecarga mental	Presión de tiempo	Organización del trabajo
1	,427**			
2	,443**			
3	,398**			
4	,399**			
5	,523**			
6	,386**			
7	,519**			
8	,457**			
9	,343*			
10	,447**			
11		,345*		
12		,369**		
13		,435**		
14		,382**		
15		,432**		
16		,362**		
17		,448**		
18		,335*		
19		,376**		
20		,301*		
21			,494**	
22			,426**	
23			,331*	
24			,536**	
25			,316*	
26			,332*	
27			,363**	
28			,448**	
29			,507**	
30			,417**	
31				,335*
32				,329*
33				,481**
34				,402**
35				,402**
36				,321*
37				,438**
38				,438**
39				,456**
40				,610**

**** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**

*** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).**

ANEXO 5

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN TOTAL DE ELEMENTOS CORREGIDA DEL CUESTIONARIO SOBRECARGA LABORAL

ITEMS	Sobrecarga Física	Sobrecarga mental	Presión de tiempo	Organización del trabajo
ITEM 1	0.313			
ITEM 2	0.352			
ITEM 3	0.335			
ITEM 4	0.463			
ITEM 5	0.548			
ITEM 6	0.493			
ITEM 7	0.606			
ITEM 8	0.446			
ITEM 9	0.405			
ITEM 10	0.358			
ITEM 11		0.410		
ITEM 12		0.491		
ITEM 13		0.311		
ITEM 14		0.333		
ITEM 15		0.453		
ITEM 16		0.413		
ITEM 17		0.399		
ITEM 18		0.318		
ITEM 19		0.371		
ITEM 20		0.311		
ITEM 21			0.328	
ITEM 22			0.437	
ITEM 23			0.475	
ITEM 24			0.390	
ITEM 25			0.302	
ITEM 26			0.462	
ITEM 27			0.374	
ITEM 28			0.419	
ITEM 29			0.426	
ITEM 30			0.314	
ITEM 31				0.392
ITEM 32				0.538
ITEM 33				0.406
ITEM 34				0.561
ITEM 35				0.534
ITEM 36				0.313
ITEM 37				0.307
ITEM 38				0.307
ITEM 39				0.550
ITEM 40				0.641

ANEXO 6

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ALFA DE CRONBACH SI EL ELEMENTO SE HA SUPRIMIDO DEL CUESTIONARIO DE SOBRECARGA LABORAL

ITEMS	Sobrecarga Física	Sobrecarga mental	Presión de tiempo	Organización del trabajo
ITEM 1	0.764			
ITEM 2	0.761			
ITEM 3	0.761			
ITEM 4	0.746			
ITEM 5	0.734			
ITEM 6	0.741			
ITEM 7	0.724			
ITEM 8	0.748			
ITEM 9	0.754			
ITEM 10	0.759			
ITEM 11		0.693		
ITEM 12		0.679		
ITEM 13		0.709		
ITEM 14		0.706		
ITEM 15		0.687		
ITEM 16		0.692		
ITEM 17		0.698		
ITEM 18		0.708		
ITEM 19		0.699		
ITEM 20		0.710		
ITEM 21			0.719	
ITEM 22			0.701	
ITEM 23			0.693	
ITEM 24			0.708	
ITEM 25			0.721	
ITEM 26			0.695	
ITEM 27			0.711	
ITEM 28			0.708	
ITEM 29			0.702	
ITEM 30			0.719	
ITEM 31				0.770
ITEM 32				0.759
ITEM 33				0.769
ITEM 34				0.749
ITEM 35				0.753
ITEM 36				0.781
ITEM 37				0.779
ITEM 38				0.779
ITEM 39				0.749
ITEM 40				0.734
0.885	0.769	0.720	0.729	0.781

ANEXO 7

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S21/26 MELIÁ & PEIRO (1998)

EXPERTO Nº 1

ANEXO Nº 3

ESCALA DE CALIFICACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS DEL Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Melía & Peiro, 1998)

Datos Generales:

- Apellidos y Nombres del experto: *Cobreyas Campana Arturo Luis A.*
- Institución donde Labora: *EsSalud*
- Título de la investigación: Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

Instrucción:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena

PROMEDIO DE VALORACIÓN fecha *22-10-18*

 **RESISTENCIA LA LIBERTAD**
C. A. P. - GUAMALIBE
Dr. Arturo Cobreyas Campana
DIRECTOR

Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI... *41365581*

EXPERTO Nº 2

ANEXO Nº 3

ESCALA DE CALIFICACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS DEL Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Meliá & Peiro, 1998)

Datos Generales:

- Apellidos y Nombres del experto: Altho Zegarra Juana Esperanza
- Institución donde Labora: ESSANO
- Título de la investigación: Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

Instrucción:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

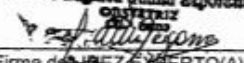
Sugerencias:

.....

.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena (X)

PROMEDIO DE VALORACIÓN fecha 15-10-18 Altho Zegarra Juana Esperanza


 FIRMA DEL EXPERTO(A)
 DNI.: 08171672

EXPERTO N° 3

ANEXO N° 3

ESCALA DE CALIFICACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS DEL Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Meliá & Peiro, 1998)

Datos Generales:

- Apellidos y Nombres del experto: Castillo Bayona Evelin Anaís
- Institución donde Labora: Seguro Social de Salud
- Título de la investigación: Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

Instrucción:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

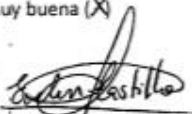
Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	✓		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	✓		
La estructura del instrumento es adecuada.	✓		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	✓		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	✓		
Los ítems son claros y entendibles.	✓		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	✓		

Sugerencias:

.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena (X)

PROMEDIO DE VALORACIÓN fecha 16/10/18


 Firma EVELIN ANAÍS CASTILLO BAYONA
 Cirujano Dentista
 DNI..... C.O.P. 40656 72773145

EXPERTO Nº 4

ANEXO Nº 3

ESCALA DE CALIFICACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS DEL Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Meliá & Peiro, 1998)

Datos Generales:

- Apellidos y Nombres del experto: Reyía Morales Carlos
- Institución donde Labora: ESSALUD
- Título de la investigación: Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

Instrucción:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

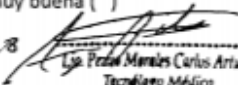
Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....
.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena ()

PROMEDIO DE VALORACIÓN fecha 16-10-2018


Lito Prado Morales Carlos Ariano
Tecnólogo Médico
C.T.M.P. 10766

Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI...43.63.48.68.....

EXPERTO Nº 5

ANEXO Nº 3

ESCALA DE CALIFICACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS DEL Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Meliá & Peiro, 1998)

Datos Generales:

- Apellidos y Nombres del experto: Vicente Monemura Haydel Dorado
- Institución donde Labora: ESSALUD
- Título de la investigación: Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

Instrucción:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

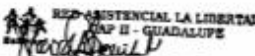
Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena ()

PROMEDIO DE VALORACIÓN fecha 16-10-2018


 REPÚBLICA PERUANA
 DEPARTAMENTO DE GUADALUPE
 F. VICENTE MONEMURA
 F. HAYDEL V. VICENTE MONEMURA
 F.P. 06111
 Firma del JUEZ EXPERTO(A)
 DNI: 1918297

EXPERTO N° 6

ANEXO N° 3

ESCALA DE CALIFICACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS DEL Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Meliá & Peiro, 1998)

Datos Generales:

- Apellidos y Nombres del experto: Verde Bocanegra Marjorie
- Institución donde Labora: CAP II Guadalupe - ESSALUD
- Título de la investigación: Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.

Instrucción:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	<input checked="" type="checkbox"/>		
La estructura del instrumento es adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	<input checked="" type="checkbox"/>		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Los ítems son claros y entendibles.		<input checked="" type="checkbox"/>	Mejorar el ítem 15 en cuanto a redacción
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	<input checked="" type="checkbox"/>		

Sugerencias:

.....

.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena (X) c) muy buena ()

PROMEDIO DE VALORACIÓN fecha 16/10/18


 FIRMA DEL JUICE EXPERTO(A)
 DNI: 40597208

ANEXO 8

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACION DE CONSTRUCTO: ÍNDICES CORRELACIONALES ÍTEM – TOTAL SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

ITEMS	Satisfacción con la Supervisión y Participación	Satisfacción con la Remuneración y las Prestaciones	Satisfacción Intrínseca	Satisfacción con el Ambiente Físico	Satisfacción con la Cantidad y Calidad de Producción
1	,506**				
2	,419**				
3	,422**				
19	,373**				
4		,596**			
10		,499**			
11		,523**			
13		,690**			
15		,607**			
24		,546**			
12			,495**		
14			,471**		
16			,686**		
17			,604**		
18			,612**		
20			,588**		
21			,533**		
22			,445**		
23			,455**		
6				,465**	
7				,581**	
8				,594**	
9				,615**	
5					,477**
25					,492**
26					,456**
27					,514**

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

ANEXO 9

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN TOTAL DE ELEMENTOS CORREGIDA DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

ITEMS	Satisfacción con la Supervisión y Participación	Satisfacción con la Remuneración y las Prestaciones	Satisfacción Intrínseca	Satisfacción con el Ambiente Físico	Satisfacción con la Cantidad y Calidad de Producción
1	0.718				
2	0.860				
3	0.809				
19	0.676				
4		0.444			
10		0.488			
11		0.579			
13		0.703			
15		0.720			
24		0.433			
12			0.417		
14			0.497		
16			0.649		
17			0.491		
18			0.608		
20			0.589		
21			0.550		
22			0.455		
23			0.355		
6				0.436	
7				0.656	
8				0.640	
9				0.436	
5					0.471
25					0.566
26					0.607
27					0.417

ANEXO 10

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ALFA DE CRONBACH SI EL ELEMENTO SE HA SUPRIMIDO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

ITEMS	Satisfacción con la Supervisión y Participación	Satisfacción con la Remuneración y las Prestaciones	Satisfacción Intrínseca	Satisfacción con el Ambiente Físico	Satisfacción con la Cantidad y Calidad de Producción
1	0.877				
2	0.819				
3	0.841				
19	0.892				
4		0.789			
10		0.783			
11		0.760			
13		0.732			
15		0.732			
24		0.796			
12			0.804		
14			0.796		
16			0.776		
17			0.795		
18			0.779		
20			0.782		
21			0.787		
22			0.800		
23			0.812		
6				0.741	
7				0.621	
8				0.623	
9				0.741	
5					0.686
25					0.630
26					0.604
27					0.714
0.899	0.891	0.797	0.812	0.743	0.724

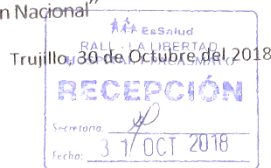
ANEXO 11

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

SOLICITUD DE PERMISO PARA LA EJECUCION DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



“Año del Diálogo y Reconciliación Nacional”



Dr. Sander Iván Bernaola Trillo
Director del Hospital I Pacasmayo EsSalud
Presente.-

SOLICITO: Permiso para que la Estudiante de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud ejecute la investigación Titulada “Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018”

De mi especial consideración:

Distinguid doctor, reciba un cordial saludo de nuestras autoridades de la Universidad Cesar Vallejo y del mio propio en mi calidad de Coordinadora de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado, filial Trujillo de la Universidad Cesar Vallejo y en el marco del convenio interinstitucional, permitame solicitar a su Digno Despacho el permiso para que la Maestranda Maria Susana Nieto Polo Salinas ejecute su trabajo de investigación de grado titulado .“Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo”, el mismo que aplicara un cuestionario a los trabajadores de su institución la cual usted Dignamente la dirige.

Es bien, mencionarle que se ha considerado el respeto a los derechos del sujeto de investigación con todos los criterios éticos que una investigación científica amerita.

En este marco y conocedora de su interés por la investigación y siendo una de las capacidades que la hacen diferente de otros Gestores agradezco su gentil atención a la presente solicitud.

Con la seguridad de contar con vuestra aceptación, me despido de usted no sin antes aprovechar la oportunidad para expresarle mis sentimientos y especial consideración.

Muy atentamente.



Dña. Miryam Griselda Lora Loza
Coordinadora de la MGSS-EPG- UCV

ANEXO 12

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo..... de..... años de edad y con DNI N°, manifiesto que he sido informado/a sobre los beneficios que supone la participación en el trabajo de investigación, denominado “SOBRECARGA LABORAL Y SATISFACCION DEL PERSONAL DEL HOSPITAL I PACASMAYO, 2018”, con el fin de comprobar la relación que existe entre estas variables..

He sido informado/a sobre la finalidad del trabajo y que ninguno de los procedimientos a utilizarse en la investigación pondrá en riesgo mi salud y bienestar, además de haberseme aclarado que no haré ningún gasto, ni recibiré ninguna contribución económica por mi participación y mis datos personales serán protegidos con las garantías de ley.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para participar en dicha investigación.

Trujillo,.....de..... del 2018

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

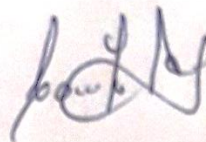
DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Carreón Monica Ysro Anov- de 54 años de edad y con DNI N° 19184355, manifiesto que he sido informado/a sobre los beneficios que supone la participación en el trabajo de investigación, denominado "SOBRECARGA LABORAL Y SATISFACCION DEL PERSONAL DEL HOSPITAL I PACASMAYO, 2018", con el fin de comprobar la relación que existe entre estas variables .

He sido informado/a sobre la finalidad del trabajo y que ninguno de los procedimientos a utilizarse en la investigación pondrá en riesgo mi salud y bienestar, además de haberseme aclarado que no haré ningún gasto, ni recibiré ninguna contribución económica por mi participación y mis datos personales serán protegidos con las garantías de ley.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para participar en dicha investigación.

Trujillo, 07 de 11 del 2018


19184355

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Delia Marina Gomez Polanco de 59 años de edad y con DNI N° 19183261, manifiesto que he sido informado/a sobre los beneficios que supone la participación en el trabajo de investigación, denominado "SOBRECARGA LABORAL Y SATISFACCION DEL PERSONAL DEL HOSPITAL I PACASMAYO, 2018", con el fin de comprobar la relación que existe entre estas variables.

He sido informado/a sobre la finalidad del trabajo y que ninguno de los procedimientos a utilizarse en la investigación pondrá en riesgo mi salud y bienestar, además de haberseme aclarado que no haré ningún gasto, ni recibiré ninguna contribución económica por mi participación y mis datos personales serán protegidos con las garantías de ley.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para participar en dicha investigación.

Trujillo, 07 de Noviembre del 2018


19183261

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

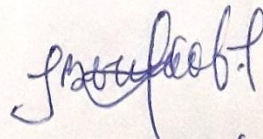
DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Sander Ivan Bernardo Cillo de 45 años de edad y con DNI N° 21546826, manifiesto que he sido informado/a sobre los beneficios que supone la participación en el trabajo de investigación, denominado "SOBRECARGA LABORAL Y SATISFACCION DEL PERSONAL DEL HOSPITAL I PACASMAYO, 2018", con el fin de comprobar la relación que existe entre estas variables..

He sido informado/a sobre la finalidad del trabajo y que ninguno de los procedimientos a utilizarse en la investigación pondrá en riesgo mi salud y bienestar, además de haberseme aclarado que no haré ningún gasto, ni recibiré ninguna contribución económica por mi participación y mis datos personales serán protegidos con las garantías de ley.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para participar en dicha investigación.

Trujillo, 07 de NOVIEMBRE del 2018


21546826

ANEXO 15

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov aplicada a los datos de sobrecarga laboral y satisfacción del personal (por dimensiones) del Hospital I Pacasmayo, 2018.

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra						
		Sobrecarga Laboral	Supervisión y Participación	Remuneración y Prestaciones	Intrínseca	Ambiente Físico	Cantidad y Calidad	Satisfacción Laboral
N		76	76	76	76	76	76	76
Parámetros normales ^{a,b}	Media	53.97	7.61	9.96	16.28	6.62	6.86	47.32
	Desv. Desviación	6.677	1.034	1.858	2.213	1.442	1.240	5.716
	Máximas diferencias extremas							
	Absoluto	0.110	0.504	0.193	0.227	0.252	0.243	0.155
	Positivo	0.110	0.351	0.136	0.218	0.169	0.178	0.121
	Negativo	-0.089	-0.504	-0.193	-0.227	-0.252	-0.243	-0.155
Estadístico de prueba		0.110	0.504	0.193	0.227	0.252	0.243	0.155
Sig. asintótica(bilateral)		,024 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 11 se muestra valores de error de probabilidad menores que el nivel de significancia estándar ($p < 0.05$) para los puntajes de sobrecarga laboral y satisfacción laboral (y dimensiones), por lo que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis de normalidad. El contraste de hipótesis se realizó con la prueba Rho Spearman.

ANEXO 16

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

TÍTULO: “Sobrecarga laboral y la satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018”

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	MÉTODO
¿Cuál es la relación que existe entre la sobrecarga laboral y la satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo?	La sobrecarga laboral se relaciona significativamente con la satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.	<p>Objetivo general: Determinar la relación de la sobrecarga laboral con la satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la relación de la sobrecarga laboral con la dimensión supervisión y participación, inherente a la satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018. 2. Determinar la relación de la sobrecarga laboral con la dimensión 	Sobrecarga laboral	<p>Def. Conceptual: Es el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral (INSHT, 1998).</p> <p>Def. Operacional: Se operacionalizará mediante la escala de sobrecarga laboral desarrollada por Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2013).</p>	Grado de sobrecarga laboral.	<p>Diseño: Descriptiva correlacional, de corte transversal.</p> <p>Población muestral: La conformaron 76 trabajadores que laboran en el Hospital I Pacasmayo, 2018.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p> <p>Métodos de Análisis de Datos: Se utilizó el análisis estadístico del coeficiente de correlación Rho de Pearson.</p>

		<p>remuneración y las prestaciones, inherente a la satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.</p> <p>3. Determinar la relación de la sobrecarga laboral con la dimensión intrínseca, inherente a la satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.</p> <p>4. Determinar la relación de la sobrecarga laboral con la dimensión ambiente físico, inherente a la satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.</p> <p>5. Determinar la relación de la sobrecarga laboral con la dimensión cantidad y calidad de producción, inherente a la satisfacción laboral del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018.</p>	<p>Satisfacción Laboral</p>	<p>Def. Conceptual: Se refiere a la actitud o al conjunto de actitudes positivas desarrolladas por la persona hacia su área de trabajo, su entorno, y todo lo que conlleva ese ambiente de manera general o específica. (Meliá & Peiro, 1998).</p> <p>Def. Operacional: Se operacionalizará mediante la escala de satisfacción laboral desarrollada por Meliá y Peiro (1998).</p>	<p>Satisfacción con la supervisión y participación en la organización.</p> <p>Satisfacción con la remuneración y las prestaciones.</p> <p>Satisfacción intrínseca.</p> <p>Satisfacción con el ambiente físico.</p> <p>Satisfacción con la cantidad y calidad de producción.</p>	
--	--	---	-----------------------------	---	---	--