



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN  
MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA**

Satisfacción laboral en el trabajador Hospital I Essalud Moche, La  
Libertad, 2023

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**Segunda Especialidad en Medicina Familiar y Comunitaria**

**AUTORA:**

Ferrari Camus, Zaida Nile (orcid.org/0000-0001-8931-015X)

**ASESOR:**

Dra. Llaque Sanchez, Maria Rocio del Pilar (orcid.org/0000-0002-6764-4068)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas y Gestión en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**TRUJILLO – PERÚ**

**2024**

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CÁRATULA	
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	ii
I.INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	9
3.2. Variables y operacionalización .....	9
3.3. Población, muestra y muestreo.....	9
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	10
3.5. Procedimientos .....	10
3.6. Método de análisis de datos .....	11
3.7. Aspectos éticos .....	11
IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	12
4.1. Recursos y Presupuesto .....	12
4.2 Financiamiento .....	13
4.3 Cronograma de ejecución .....	13
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones públicas son responsables de brindar servicios a los ciudadanos de acuerdo con sus necesidades individuales. Los recursos se asignan para su implementación de acuerdo con las responsabilidades de los actores individuales, y las posibilidades y la calidad de los servicios prestados están determinadas por los recursos.<sup>1</sup> Estos son los recursos físicos y humanos, los primeros en conjunto con quienes lo dirigen permiten crear las circunstancias adecuadas para que el recurso humano pueda cumplir eficientemente su trabajo, lo que influirá en su satisfacción y como consecuencia de ello se tendrá trabajadores más motivados y comprometidos para cumplir su función, a todo esto lo determinaremos como satisfacción laboral (SL).<sup>2</sup>

Para los que trabajamos en salud, debemos recordar que algunos autores mencionan que la calidad en las prestaciones de salud depende de las capacidades y habilidades que tiene todo capital humano que en el labora. El capital humano o personal de los servicios de salud de un país, está conformado por personal asistencial y administrativo que también trabajan en otros tipos de organizaciones y/o instituciones, bajo cláusulas y presiones que evolucionan continuamente.<sup>3</sup> La obligación de renovar la efectividad y calidad en cada atención ofrecida en cada servicio de salud, ha llevado a muchas organizaciones a realizar estudios donde se investigue las demandas del usuario, y además, el desempeño del personal que labora en sus diferentes áreas. Logrando de igual manera un adecuado nivel de satisfacción del usuario y así definir el nivel de calidad alcanzado.<sup>4</sup>

La contribución más destacada en los estudios efectuados señalan que se puede conseguir mejores resultados laborales en: mayor desempeño, compromiso y cooperación, dentro de un buen clima organizacional (CLO), competencias precisas para poder desarrollar el trabajo y, con retribuciones y reconocimientos emitidos hacia los operadores elementales indispensables para esos efectos.<sup>5</sup> La SL es un concepto popularizado en los últimos tiempos en diferentes campos de la investigación, debido a la relación que mantiene

con las partes que conforman una asociación (productividad, rendimiento, ausentismo, calidad, etc). Todo esto surge mayormente por la evaluación que el trabajador realiza del conjunto de cualidades que perciben como estímulos laborales. Aquí se debe resaltar que, frente a todas las actividades laborales, la SL, debe proporcionarse para fines de comodidad, rendimiento y calidad para el trabajador.<sup>6</sup>

Para que una empresa o corporación tenga éxito, se debe promover un ambiente laboral adecuado y grato para todo el personal que en el coexiste. Teniendo en cuenta además, que dicho ambiente atrae a los talentos necesarios para la organización y los retiene, lo cual ayuda a sostener un entorno laboral saludable, motivando a los empleados a obtener un compromiso real para con la empresa, siguiendo una actitud positiva frente a su función en la organización. La SL toma en cuenta las disposiciones que están muy relacionadas con el proceder y apreciación, el carácter y formación; las cuales afectan poderosamente las determinaciones de los trabajadores dentro de la asociación. Por lo tanto, la eficacia del trabajador dentro de la empresa se alcanza cuando se ha transmitido comportamientos favorables hacia esta y hacia el trabajo.<sup>7</sup>

A nivel nacional, es válido recordar que el Ministerio de Salud ha aceptado el desafío de realizar modificaciones importantes al servicio sanitario del país, como el aseguramiento universal y la desconcentración central del sistema definiendo las habilidades, actitudes y conocimiento con tareas y funciones nuevas que su personal de salud debería efectuar para lograr el efecto deseado a su función. El Seguro Social de Salud - Essalud, como parte de este sistema, también enfoca sus objetivos hacia la necesidad del usuario/paciente, y por lo cual es vital precisar los componentes que participan en la atención de calidad que se debería de brindar, conociendo la escala de percepción de algunos indicadores importantes en una organización, como es la SL.<sup>8</sup>

En los últimos tiempos, con el advenimiento de nuevas técnicas organizacionales que están orientadas a mejorar el desempeño y potencial de una persona dentro de su ambiente laboral; se ha planteado la necesidad de

no solo retribuir económicamente a un trabajador, sino también atender otras necesidades de la persona como es su intervención en las determinaciones a las que se lleguen en la mejora del ambiente donde labora, así como generar nuevas oportunidades de realización personal. Todo ello orientado a cumplir con los objetivos que se tracen dentro de la institución, con una mejor calidad en la atención y servicio, intentando siempre restablecer la salud del paciente.<sup>9</sup>

El liderazgo y la SL mantienen una relación donde el motivo más importante es notar la complacencia en los empleados, independientemente de la entidad en la cual laboran, influyendo de forma positiva en su bienestar y confort laboral; y sabiendo que esto es una realidad reflejada en distintas partes del mundo, se desea extender las conclusiones de ésta investigación a nuestro medio, para que se tome mayor atención del tema, en las diferentes organizaciones (estatales, privadas, pequeñas, medianas o grandes industrias/empresas).<sup>10</sup>

La presente investigación se efectuaría en base al difícil sentir del personal, asistencial y administrativo, que actualmente trabaja en una época de difícil acceso para la atención; lo que ocasiona desabastecimiento de recursos (humano y material) en los servicios. Y esta situación conlleva a que el personal se sienta insatisfecho en la labor diaria.

Por todo lo antes mencionado, se propone el siguiente problema de investigación: **¿Cuál es la satisfacción laboral en el trabajador de un Hospital I de Essalud Moche, La Libertad, en el 2023?**

El propósito de realizar esta investigación es contribuir para elaborar propuestas que sirvan para mejorar la disponibilidad y eficiencia en la atención que se proporciona en cada una de las prestaciones que se ofrecen en una determinada entidad. Esta investigación aportará datos estadísticos relevantes que podrán utilizarse en nuevas investigaciones, además que permitirá diseñar distintos tipos de estrategias para renovar el ambiente

profesional y de orden estructural en la institución, pudiendo también extrapolarse hacia otras similares.<sup>11</sup>

Si bien es cierto con este estudio de investigación no se intenta arreglar la práctica en salud y la atención del problema en su totalidad, si se podrá explicar desde una perspectiva técnica, puesto que los resultados obtenidos permitirán identificar los factores buenos o malos relacionados a la función de la institución, y con las conclusiones permitirían plantear soluciones para mejorar y desarrollar nuevas políticas institucionales, y consiguientemente brindar buen servicio para el usuario/paciente en cada área respectiva; y con ello motivar a otras instituciones a crear estrategias similares o mejoras a fin de conseguir el mismo fin.<sup>12</sup>

El objetivo **general planteado** es: Determinar la satisfacción laboral del trabajador de un Hospital I de Essalud en Moche, La Libertad el año 2023.

Los **objetivos específicos son**: Clasificar la satisfacción laboral según género, edad, grupo ocupacional, tiempo de servicio, relación con los superiores, infraestructura, intervención en la toma de decisiones, expectativas del trabajo e incentivos por el trabajo realizado.

## II. MARCO TEÓRICO

Ayala N. et al. (Paraguay, 2022), analiza la correlación entre SL y calidad del sueño en todos los residentes médicos de un nosocomio castrense. Aplican la prueba de correlación de Pearson y la Chi cuadrado, considerando una  $p < 0,05$  significativa. Obteniendo que el 58.5% fueron varones,  $29 \pm 2$  años fue la edad media, 45.3% afirmó dormir al menos 5 horas/día, se registró un promedio de  $78.8 \pm 26.6$  horas por semana trabajadas. Concluyen que, SL y calidad del sueño tienen correlación entre sí; considerando que la mayor cantidad de horas trabajadas mejora la calidad del sueño, pero la insatisfacción laboral aumenta.<sup>13</sup>

Zapata G. et al. (Ecuador, 2022), analizan la concordancia entre interacciones personales y SL, aplicado en forma virtual y voluntaria, a 45 docentes en música, utilizando cuestionarios de relaciones interpersonales, desempeño laboral y SL. Fue una investigación cuantitativa, no experimental. El producto definió el vínculo positivo a través de las variables, con un 84% las relaciones interpersonales y 98% la SL. Finalmente, el 52% de los participantes recomendó desarrollar para mejorar el estilo de liderazgo.<sup>14</sup>

Galvalisi N. et al. (Argentina, 2022), evaluaron el grado de SL en 187 médicos en los servicios de emergencias durante la última pandemia. Fue un estudio transversal de prevalencia, utilizando la encuesta anónima, vía online. En los resultados se obtuvo que, el 73% manifestó más carga laboral, el 33% disminución en la remuneración, el 61% indicó tristeza y el 73% anhedonia. El 32% presentó baja SL. La media en puntaje de la escala de satisfacción global fue 58/100. Concluyen que existe un alto porcentaje de insatisfacción laboral de los médicos en estudio, asociada a la remuneración y la carga laboral.<sup>15</sup>

Álvarez L. et al. (Colombia, 2022) efectuaron esta investigación transversal-correlacional, con el objeto de plantear nuevas tácticas tras la evaluación del estado laboral que afecta la satisfacción en 27 oftalmólogos. Se aplicó un cuestionario con 33 preguntas, relacionadas a la SL. se obtuvo que 66,7% fueron varones, 48.1% tenían menos de 40 años, 70,4% trabajó con recibo

por honorarios, 56 % obtuvo su remuneración de forma irregular. El trato interpersonal y el ambiente físico-material fueron los componentes con los que más satisfechos se sintieron; por otro lado, las opciones para su desarrollo profesional y la afinidad con su puesto de trabajo, fueron los componentes menos satisfactorios para los participantes.<sup>16</sup>

Meza-Ramírez A. et al. (México, 2022), identifican, los síntomas de depresión y la SL en especialistas en atención primaria, realizan un estudio transversal y analítico, contando con 51 médicos, a quienes aplicaron dos instrumentos de autoinforme de 21 ítems cada uno, diseñados para cuantificar el estado de ánimo. Como resultado obtuvieron que los participantes tenían entre 38 y 44 años, en su mayoría fueron mujeres (54.9%). 92.2% presentaron depresión mínima y 7.8% depresión leve; en cuanto a la SL, las causas internas fueron entre 27 a 47 puntos y las causas externas entre 34 a 54 pts, finalmente se concluyó que, los participantes mostraron una alta SL.<sup>17</sup>

Cántaro K. (Perú, 2022), quien en su estudio determina la conexión entre el SB y SL en 118 empleados en un centro asistencial. Aplica un estudio cuantitativo-correlacional. utiliza los cuestionarios del SB y de SL. Señala, que existe una correlación inversa y moderada, entre el SB y SL del personal en estudio, el 61% presenta nivel moderado de SB y el 64.4% nivel promedio de SL.<sup>18</sup>

Achá A. (Perú, 2022), determina el grado de SL y bienestar para 56 internos de cirugía del área COVID-19, realiza un estudio descriptivo. Obtiene que, 71.4% de la muestra, se encuentran insatisfechos con la calidad laboral, 71.4% se encuentran en un grado de insatisfacción con la calidad laboral y su bienestar. Finalmente, al contrastar la hipótesis propuesta, encuentra correspondencia en ambas variables.<sup>19</sup>

Guerrero M. (Perú, 2019), establece el nexo entre el clima laboral (CL) y SL en 42 enfermeros de un Hospital, con un estudio transversal. Se emplearon dos cuestionarios adaptados (de CL y de SL). Los resultados son; 92,9% fueron mujeres, entre 20-35 años, 42.9% casadas, 21.4% eran magíster y 92.9% eran especialistas en emergencia y desastres. En relación al CL,



66,7% percibe como promedio, 21.4% saludable y 11.9% no favorable. Con respecto al grado de satisfacción el 66.7% indica moderado, el 28.6% alto y el 4.8% bajo. Se obtuvo una relación importante entre SL y CL ( $p=0,002$ ).<sup>20</sup>

En los establecimientos de salud, el requerimiento humano es fundamental para asegurar la calidad en las actividades de atención, debido a que cada versado en salud está fuertemente ligado a la interacción directa con cada paciente, impactando frontalmente en el nivel de atención en condiciones de eficiencia, relaciones interpersonales, percepción del trato recibido, calidez humana y ambiente físico.<sup>21</sup> Por ello, es indefectible que el personal esté adecuadamente integrado y desarrolle sentimientos positivos con la empresa donde labora, para obtener y conservar una productividad adecuada; por tanto, un factor concluyente para reconocer la adaptación del experto al ámbito organizacional, es la SL. Asimismo, se podría considerar una resolución positiva con el trabajo, cuando el puesto laboral que tiene, le reditúa a efectuar propósitos laborales del sujeto.<sup>22</sup>

En los últimos tiempos, con el advenimiento de nuevas técnicas organizacionales que están orientadas a mejorar el desempeño y potencial de una persona dentro de su ambiente laboral; se ha planteado la necesidad de no solo retribuir económicamente a un trabajador, sino también atender otras necesidades de la persona como su colaboración activa en la toma de decisiones, el ambiente donde labora, así como generar nuevas oportunidades de realización personal.<sup>23</sup> Todo ello orientado al cumplimiento del objetivo(s) que se trace en la empresa. Existen diferentes conceptos que diversos autores han aportado desde sus visiones teóricas no siempre concordantes que indican las múltiples situaciones que intervienen en la SL, siendo muchas las circunstancias del mismo trabajo y las individualidades de cada trabajador que las condicionan a dar una respuesta emocional frente a diversos matices del trabajo.<sup>24</sup>

Todas las corporaciones anhelan efectuar de manera apropiada una dirección administrativa, con un régimen claro dirigido a disminuir en mayor proporción los niveles de insatisfacción laboral y así favorecer la productividad en los

trabajadores, buscando también obtener un área de desempeño agradable para mantener a las personas entusiasmadas y felices. Y esto, considerando la salud mental de dichas personas, pues se debería tener en cuenta que, todos enfrentan diferentes situaciones problemáticas en su vida diaria, que se podría acentuar si no se sienten complacidos en su sitio laboral, lo que llevaría a la disminución del nivel de utilidad.<sup>25</sup> La SL tiene mucho que ver con la percepción del individuo frente a su trabajo, las actividades que desempeña y el incentivo que la empresa o corporación le ofrece, así como a las aptitudes que representa frente al mismo, el juicio o criterio que puede tener frente al trabajo y a la forma de su funcionamiento.<sup>26</sup>

El estar satisfecho o no con el empleo depende de muchos componentes: como el entorno físico y/o material en el cual se trabaja, el trato con los superiores, la realización o respuesta que le procura el trabajo mismo, la probabilidad de aportar sus conocimientos y que a su vez éste le permita adquirir unos nuevos así como asumir retos; es por ello, que teniendo en cuenta que el actuar y el desempeño humano es un tema variable, se requiere investigar, actualizar y verificar la elaboración de un estudio de SL, para determinar objetivos orientados a renovar aspectos negativos que afectan el progreso de la institución y de la misma forma favorecer todos aspectos positivos, que hace de la dirección diaria un desempeño grato que motiva a los participantes.<sup>27</sup>

La, SL, simboliza un estado emocional-afectivo, en respuesta a la importancia que los trabajadores/empleados se forman referente a sus puestos de trabajo frente a las instituciones o sociedades en la cual brinda sus servicios, donde se les brindan diversos incentivos para poder resolver sus necesidades y expectativas a intercambio de lo que cada cual contribuye en la organización u empresa; suscitando una correlación cordial-emocional hacia su trabajo reflejándose el gusto por lo que hace.<sup>28</sup>

La SL es una situación afectiva-positiva influenciada por las particularidades del lugar que se ocupa en el trabajo, siendo así un elemento muy significativo en la calidad de expresión laboral. Es así que, el propósito de investigar la SL en trabajadores en salud, es que basándose en resultados, se podrá

contribuir a elaborar propuestas que servirán para mejorar en la práctica institucional y principalmente en brindar una mejor calidad de servicio.<sup>29</sup>

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación:

**3.1.1. Tipo de investigación:** Aplicada.<sup>30</sup>

**3.1.2. Diseño de investigación:** Transversal, descriptivo, observacional.<sup>30</sup> (Ver Anexo N°1)

#### 3.2. Variables y operacionalización:

**3.2.1. Variable:** Satisfacción laboral

**3.2.2. Operacionalización de variable:** (Ver Anexo N°2)

#### 3.3. Población, muestra y muestreo:

**3.3.1. Población:** Será constituida por 46 colaboradores del hospital seleccionado, de ambos sexos y que firmen la hoja de consentimiento informado.

##### 3.3.1.1. Criterios de inclusión:

Todos los trabajadores del hospital.

Trabajadores voluntarios con ficha de consentimiento firmada.

##### 3.3.1.2. Criterios de exclusión:

Trabajadores que se nieguen a pertenecer al estudio.

**3.3.2. Muestra:** para esta investigación se ha considerado trabajar con la totalidad de trabajadores del hospital seleccionado. Es un estudio de carácter censal.<sup>30</sup>

**3.3.3. Muestreo:** No se requiere por ser una población pequeña.<sup>30</sup>

**3.3.4. Unidad de análisis:** El trabajador.

**3.3.5. Unidad de muestreo:** Cada trabajador.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:**

**3.4.1. La Técnica:** Se usará un cuestionario.<sup>30</sup>

**3.4.2. Instrumento:** Se considera aplicar el cuestionario adaptado del Método de Escalamiento Likert, creado en el año 1932 por el psicólogo americano Rensis Likert, (escala que no sólo limitará las respuestas a un “sí” o a un “no”).<sup>30</sup> (ver Anexo N°3)

El cuestionario estará compuesto por 25 preguntas que comprenden 5 dimensiones: 1.Relación con los superiores, 2.Condiciones físicas del trabajo, 3.Participación en la toma de decisiones, 4.Expectativas del trabajo, y 5.Reconocimiento por el trabajo. Cada dimensión cuenta entre 4 y 6 enunciados; cuyos indicadores serán valorados de la siguiente manera: \*Nivel bajo de Satisfacción laboral (menos de 69), \*Nivel medio de Satisfacción laboral (70 a 92), \*Nivel alto de satisfacción laboral (93 a 125).

**3.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento:** se valoró el sistema de revisión por expertos,<sup>31</sup> en este caso se solicita la revisión de tres médicos especialistas en gestión, quienes evaluarán si el cuestionario contiene todos los datos solicitados para el progreso correcto del estudio.

### **3.5. Procedimientos**

Tras obtener la resolución que aprueba el proyecto, se solicitará autorización de la dependencia en salud (Hospital en el cual se realizará éste estudio), luego se instruirá a los trabajadores sobre los objetivos y se pedirá la firma del consentimiento para la realización del cuestionario (ver Anexo N°4). Se les entrevistará en la institución laboral y se aplicará en 40

minutos. cómo el lapso aproximado.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Recabados los datos, se elaborará la base de datos en Excel, luego se procesarán en el programa SPSS Vs.26, que facilitará la elaboración de las tablas bidimensionales con su análisis respectivo, a fin de analizar la variable de estudio. La estadística descriptiva presentará medidas de tendencia central.

### **3.7. Aspectos éticos:**

Se reservará la identificación de cada participante, tomando en consideración la ética pertinente y la conformidad con el principio 24 de la Norma Internacional Declaración de Helsinki II, detallados en sus párrafos 3, 5, 6, 9 y 11, elaborado por la Asociación Médica Mundial.<sup>31</sup> Asimismo, bajo términos de La ley general de salud 26842 del Perú (D.S. 017-2006-SA y D.S. 006-2007-SA),<sup>32</sup> el Código de ética y deontología del Colegio Médico del Perú (art. 42).<sup>33</sup> Además con el visto bueno del nosocomio seleccionado y el comité de ética de investigación de la Universidad César Vallejo.

#### IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Recursos y Presupuesto

**Equipos y bienes duraderos:** 01 Laptop y 01 Impresora

<b>BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>PRECIO UNITARIO (NUEVOS SOLES)</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO TOTAL (NUEVOS SOLES)</b>
<b>Material de escritorio e insumos</b>			
Internet	100.00	200mb	100.00
Plan de llamadas	89.00	500min.	89.00
Papel bond	30.00	1millar	30.00
Publicación de artículos científicos	100.00		100.00
Cuadernos	12.00	03	12.00
Lapiceros/Lápices	20.00	10	20.00
Cartuchos de impresora	160.00	04	160.00
<b>Sub total</b>			<b>511.00</b>
<b>Servicios / Gastos operativos</b>			
Refrigerios	80.00	08	80.00
Pasajes	700.00	varios	700.00
<b>Sub total</b>			<b>780.00</b>
<b>Recursos Humanos</b>			
Investigadora	300.00	01	300.00
Asesor metodológico	1500.00	01	1500.00
Asesor estadístico	800.00	01	800.00
<b>Sub total</b>			<b>2600.00</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>3891.00</b>

#### 4.2 Financiamiento:

El estudio será autofinanciado por los responsables de la investigación excluido el asesor, quien será financiado por la universidad.

El total será de: S. /3,891.00 incluido IGV.

<b>ENTIDAD FINANCIADORA</b>	<b>MONTO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO (financiamiento con asesor)	S./1500	19%

#### 4.3 Cronograma de ejecución:

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Tiempo (17 meses)</b>				
	<b>JULIO 2022 – NOVIEMBRE 2023</b>				
<b>ELABORACIÓN DEL PROYECTO</b>	Julio-Octubre 2022				
<b>IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO</b>		Noviembre-Diciembre 2022			
<b>RECOLECCIÓN DE DATOS</b>			Enero-Julio 2023		
<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>				Agosto-Octubre 2023	
<b>ELABORACIÓN Y SUSTENTACIÓN DE INFORME FINAL</b>					Noviembre 2023

## REFERENCIAS:

1. Palmar G RS, Valero U JM. Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia1. Espacios Públicos [Internet]. 2022 [citado el 06 de julio de 2022]; 17(39). Disponible en: <https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19442>
2. Caicedo R, Elizabeth D. Factores de desempeño laboral y su influencia en el desarrollo organizacional del sector industrial molinero en la provincia de Chimborazo [Internet]. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano; 2021 [citado el 06 de julio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32017>
3. Cahuana Pacha EM, Salas Cueva JR. Equipos laborales de alto desempeño en los empleados administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa 2019 [Internet]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2020 [citado el 06 de julio de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/11156>
4. García R, Fernando A. El compromiso organizacional y la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco - periodo 2019 [Internet]. Universidad de Huánuco; 2021 [citado el 07 de julio de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2761>
5. García I, Lisbeth M. Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General del IESS de Los Ceibos [Internet]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2022 [citado el 09 de julio de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/18567>



6. Castillo J. Bienestar laboral en una entidad de servicios de salud de Neiva - Huila [Internet]. Universidad de Manizales; 2020 [citado el 09 de julio de 2022]. Disponible en: <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/3874>
7. Dávila FD, Villegas SEG, García WEV. Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del Hospital Solidaridad, Chiclayo [Internet]. 2019 [citado el 09 de julio de 2022]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18050/revucvhacer.v8i1.545>
8. Flores Sullca ER, Anarcaya Llamoca MA. Factores sociodemográficos relacionados a la motivación y satisfacción laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia de una empresa privada Lima, 2021 [Internet]. Universidad Peruana Unión; 2022 [citado el 15 de julio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5385>
9. Velásquez Chávez C. Carga laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería de un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2022 [citado el 15 de julio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84432>
10. Narváez Guzmán S. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del FORETAC [Internet]. Tecnológico Nacional de México; 2021 [citado el 20 de julio de 2022]. Disponible en: <https://rinacional.tecnm.mx/jspui/handle/TecNM/4335>
11. Barrios Jacobs J, Álvarez-Calderón Barreda M. Relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en los profesores de Psicología de una universidad privada de lima - 2019 [Internet]. Universidad Tecnológica del Perú; 2020 [citado el 20 de julio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.utp.edu.pe:443/handle/20.500.12867/3787>

12. Bracamonte LM, Gonzalez-Argote J. Estilo de liderazgo en jefes de servicios de enfermería y su relación en la satisfacción laboral. Rev. cient arbitr Fund MenteCI [Internet]. 2022; 7 [citado el 23 de julio de 2022]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.32351/rca.v7.265>
13. Gutiérrez Solano FC, Zacarías Valverde VJ. El ausentismo y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de Nuevo Mundo Outsourcing SAC Trujillo 2020 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2021 [citado el 23 de julio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63080>
14. Ayala Servin N, Samaniego Ríos M, Distefano Martínez J. Calidad del sueño y satisfacción laboral en médicos residentes. Medicina Clínica y Social [Internet]. 2022; 6(1):26–32 [citado el 26 de julio de 2022]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.52379/mcs.v6i1.235>
15. Zapata G, Mechelle D. Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en docentes del Conservatorio Superior Nacional de Música [Internet]. Quito: UCE; 2022 [citado el 26 de julio de 2022]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/26284>
16. Galvalisi, Nazareno Penalba, Marina Pérez, Adriana Cabrera, Noelia Mejía, Raúl M, editor. Satisfacción laboral de los médicos que trabajan en los servicios de emergencias en la República Argentina durante la pandemia por COVID-19 [Internet]. Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias; 2022 [citado el 01 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.cedes.org/handle/123456789/4684>
17. Álvarez Osorio L, Fuquen Rojas JP. Condiciones laborales que afectan la satisfacción laboral de los médicos oftalmólogos en Bucaramanga y su área metropolitana. 2022 [citado el 01 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/43581>

18. Meza Ramírez A, Morales Álvarez CT, Alba Pimentel BM, Cardona Torres LM, Morales Calderón E. Sintomatología depresiva y satisfacción laboral en médicos familiares durante la pandemia de COVID-19. *Aten fam* [Internet]. 2022; 29(3):180 [citado el 01 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22201/fm.14058871p.2022.3.82837>
19. Cántaro Aliaga K, Tiza Castro RC. Síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Chupaca 2021 [Internet]. Universidad Continental; 2022 [citado el 27 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11057>
20. Achá Sabogal A. Satisfacción laboral antes y durante la crisis sanitaria en el sector salud [Internet]. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2022 [citado el 30 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/11498>
21. Guerrero O, Myriam S. Influencia del clima laboral en la Satisfacción de las Enfermeras de Emergencia del Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo [Internet]. Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo; 2019 [citado el 03 de setiembre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7579>
22. Marin H, Placencia M. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz méd* [Internet]. 2017; 17(4):42–52 [citado el 03 de setiembre de 2022]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
23. Saavedra J, Delgado J. Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina* [Internet]. 2020; 4(2):1510–23 [citado el 05

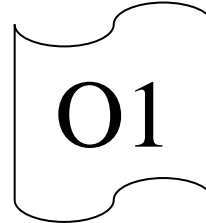
- de setiembre de 2022]. Disponible en:  
[http://dx.doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](http://dx.doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176)
24. Torre P, Benjamín L. Satisfacción laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio y cómo repercute en la productividad laboral, Ayacucho 2021 [Internet]. Universidad Nacional del Callao; 2022 [citado el 05 de setiembre de 2022]. Disponible en:  
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6595>
25. Anaya D, López E. Satisfacción laboral del profesorado de educación secundaria. Rev Investig Educ [Internet]. 2015; 33(2):435 [citado el 05 de setiembre de 2022]. Disponible en:  
<http://dx.doi.org/10.6018/rie.33.2.202841>
26. Ramos A, Coral J, Villota K, Cabrera C, Herrera J, Rivera D. Salud laboral en administrativos de educación superior: Relación entre bienestar psicológico y satisfacción laboral [Internet]. Redalyc.org. 2020 [citado el 05 de setiembre de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>
27. Ramos R, Rosio C. Estrés laboral e influencia de factores psicosociales en trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de la empresa Emprelpaz SA – El Alto [Internet]. Disponible en:  
<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/28220>
28. Palacios M, Dayni L. El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí - Ecuador [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019. Disponible en:  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10989>
29. Quispitongo Tuesta C. Gestión de calidad y desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto - 2022

- [Internet]. Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95267>
30. Soriano AM. Diseño y validación de instrumentos de medición. Diálogos [Internet]. 2015; 4:19–40 [citado el 05 de setiembre de 2022]. Disponible en:  
<http://redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/2105/1/2%20disenoyvalidaciondiálogos14.pdf>
31. Declaración de Helsinki. Principios éticos para las investigaciones con seres humanos. 59ª Asamblea General, Seúl, Corea, octubre de 2008 [en línea]. [citado el 30 de octubre de 2022]. Disponible en:  
<http://www.wma.net/es/30publications/10policias/b3/index>
32. Moreno L. Regulación de la Investigación Clínica en el Perú Autor del Contenido [Internet]. Miami.edu. [citado el 1 de diciembre de 2022]. Disponible en:  
<https://bioethics.miami.edu/assets/pdf/international/pan-american-bioethics-initiative/pabi-fogarty-grant/peru/Modules/module14004.pdf>
33. Del Perú CM. Código De Ética y Deontología. 2007 [citado el 1 de diciembre de 2022]; Disponible en:  
<https://repositorio.cmp.org.pe/handle/20.500.12971/25>

**ANEXOS:**

**ANEXO N°1: Diseño de Investigación descriptiva**

✓ La representación es como sigue:



Dónde:

**M:** Muestra (Trabajador Hospital I-Moche)

**O1:** Observación de la variable (Satisfacción laboral)

## ANEXO N°2: Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
<b>Satisfacción Laboral</b>	<p>Gil-Flores, J. (2017) la SL, simboliza la tasación apreciativa, que distingue el trabajador como producto de sus perspectivas y anhelos que quiere realizar con el puesto que ejerce, y las retribuciones que realmente desea recibir (retribución económica, mejora de nivel laboral, toma de decisiones).<sup>46</sup></p>	<p>Cuestionario de Satisfacción Laboral, adaptado del Método de Escalamiento Likert. (ver anexo N°4)</p> <p>Componentes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Relación con los Superiores</li> <li>● Condiciones físicas del trabajo</li> <li>● Participación en las decisiones</li> <li>● Expectativas del trabajo</li> <li>● Reconocimiento por el trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nivel bajo de Satisfacción laboral (menos de 69).</li> <li>● Nivel medio de Satisfacción laboral (70 a 92)</li> <li>● Nivel alto de Satisfacción laboral ( 93 a 125)</li> </ul>	<p>Cualitativa</p> <p>Nominal</p>

**ANEXO N°3**  
**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL**

**Grupo Ocupacional:** \_\_\_\_\_

**Tiempo de servicio:** \_\_\_\_\_

Se tiene como fin obtener información para establecer la satisfacción laboral en el trabajador, del Nosocomio en el que Ud. labora, por lo cual se le agradece su participación y se le pide ser preciso y leal con sus opciones de respuesta, se le reitera el agradecimiento por su importante participación y colaboración desinteresada, lo que nos permitirá proponer mejoras en su institución, y con esto ayudar a cumplir el objetivo final que es brindar un servicio adecuado y oportuno a la comunidad.

**INSTRUCCIONES:**

Se tiene 25 ítems, cada uno de los cuales comprende 5 opciones para su respuesta. Lea con mucha atención cada una de ellas y marque la respuesta (x) que estime sincera.

Las alternativas son:

Muy insatisfecho	MI
Insatisfecho	IS
Medianamente satisfecho	MS
Satisfecho	S
Muy satisfecho	MS



## SATISFACCIÓN LABORAL

Ítems	Dimensión	MI	IS	MS	S	MS
		1	2	3	4	5
<b>Relación con los superiores</b>						
1	La coordinación realiza supervisión adecuada y con cierta frecuencia					
2	El proceso de supervisión es adecuado					
3	Referente a la relación con la jefatura y coordinación					
4	Es justa la forma de juzgar el trabajo realizado					
5	Con el apoyo recibido por parte de la jefatura					
<b>Condiciones físicas del trabajo</b>						
6	El ambiente de trabajo cuenta con la ventilación/iluminación adecuada					
7	Referente a los equipos y/o materiales asignados para su trabajo					
8	Referente al inmueble y/o lugar físico asignado para el trabajo					
9	Con la limpieza y salubridad del área					
10	Referente al acceso al sistema virtual de atención al asegurado de la institución (administración, recursos humanos y otros)					
<b>Participación en la toma de decisiones</b>						
11	Referente a consideración en el trabajador para decidir aspectos que afectan su área de trabajo					
12	Sobre la forma de convocatorias para analizar los sistemas de trabajo de la gestión					
13	Referente a la intervención de todos los trabajadores de cada una de las áreas para realizar reuniones laborales.					
14	En lo referente a la participación de los trabajadores, cuando es una decisión que afecta a todos					
15	El trato es sin diferencias para todos.					
16	Sobre la aceptación de propuestas del trabajador hacia la dirección a jefatura superior, esta					
<b>Expectativas del trabajo</b>						
17	Existe la posibilidad de innovar en la forma de realizar el trabajo para lograr un mejor resultado					
18	La institución brinda la facilidad para realizar las cosas que más le gusto al trabajador					
19	El trabajo es agradable					
20	Las metas y logros que obtener son motivantes para el trabajador					
<b>Reconocimiento por el trabajo</b>						
21	Las instrucciones para ascender en la institución son correctas.					
22	Las capacitaciones se realizan hacia todos los trabajadores por igual.					
23	El salario recibido es acorde con el cargo desempeñado					
24	Se reconoce el esfuerzo realizado por cada trabajador					
25	Referente a la política de reconocer anualmente al mejor colaborador, incentivando a otros a lograr este reconocimiento					

Fuente: Marin H. et.al (Perú, 2017)

**TOTAL:** \_\_\_\_\_

**ANEXO N°4**

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**Consentimiento Informado**

Soy \_\_\_\_\_

y manifiesto que he sido convocado para cooperar con el estudio: **Satisfacción laboral en el trabajador de un Hospital I Moche, ESSALUD, La Libertad, 2022**. Entendiendo que con este estudio se busca determinar la satisfacción laboral del trabajador en la entidad en la cual laboro.

Mi participación será contestar una encuesta. Siendo todas mis resoluciones confidenciales en todo momento.

Soy consiente plenamente que mi participación es voluntaria y ad-honorem, con datos no me serán entregados. La información podrá beneficiar de manera directa a la institución.

Asimismo, sé que me puedo retirar en cualquier etapa de la investigación, si así lo estimo conveniente, sin repercusiones negativas para mi persona.

**Firma participante:** .....

**Fecha:** .....



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Declaratoria de Autenticidad del Asesor


Yo, Llaque Sanchez, Maria Rocio del Pilar, docente de la Facultad de Ciencias de la Salud y Programa académico Segunda Especialidad en Medicina Familiar y Comunitaria de la Universidad César Vallejo sede Trujillo, asesor (a) del proyecto de investigación, titulada:

“Satisfacción laboral en el trabajador Hospital I Moche Essalud, La Libertad, 2023” de la autor(a) FERRARI CAMUS ZAIDA NILE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el artículo de revisión de literatura científica proyecto de investigación cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Trujillo 19 de julio 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b> Llaque Sanchez, Maria Rocio del Pilar	
<b>DNI:</b> 17907759	 Firma
<b>ORCID:</b> 0000-0002-6764-4068	