



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE LA SALUD

Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del personal de enfermería de un hospital público,
Callao - 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Lázaro Muñoz, Nancy Luz (ORCID: 0000-0001-9953-1730)

ASESORA:

Dra. Juana Yris Díaz Mujica (ORCID: 0000-0001-8268-4626)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones Asistenciales y Gestión del riesgo en Salud.

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

A Dios por su amor y bondad; y por darme salud, bienestar y perseverancia en el logro de mis metas, a mis padres y hermanos que son la razón de mí existir.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo; a los docentes, que permitieron lograr mis metas; a mi familia, por ser parte importante de mi vida; por llenar mi vida de alegría y amor.

A mis profesores de la maestría por compartir sus enseñanzas.

A los directivos y al personal de Enfermería del hospital Público, Callao por su colaboración en el desarrollo de esta tesis.

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): NANCY LUZ LÁZARO MUÑOZ

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

SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDICIONES DE TRABAJO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL PÚBLICO, CALLAO - 2019

Fecha: 17 de agosto de 2019

Hora: 9:30 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Mitchell Alberto Alarcon Diaz

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Edwin Martinez Lopez

Firma: 

VOCAL: Dra. Juana Yris Diaz Mujica

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *APROBAR POR MAYORÍA*

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

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *APA*

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

Declaración de Autoría

Yo, Nancy Luz Lázaro Muñoz, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César, sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado "Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del personal de enfermería de un hospital público, Callao - 2019" presentada, en 79 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los servicios de la salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Lima, 17 de agosto del 2019



Br. Nancy Luz Lázaro Muñoz.

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del personal de enfermería de un hospital público, Callao - 2019”, que tuvo como objetivo determinar la relación entre la Satisfacción Laboral del personal de Enfermería y su Relación con las condiciones de trabajo, en un Hospital público – Callao 2019.

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de Posgrado. En el capítulo I se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación y en el capítulo III, los resultados tanto descriptivos como inferenciales. El capítulo IV contiene la discusión de los resultados, el V las conclusiones y el VI las recomendaciones respectivas. Finalmente se presentan las referencias y los apéndices que respaldan la investigación.

En la conclusión se puede afirmar que existe relación significativa ($p=0.009<0.05$) entre el nivel entre la Satisfacción Laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo, en un Hospital público – Callao 2019, Siendo una relación es positiva o directa, y moderada, interpretando que a mayores condiciones laborales entonces mayor será la satisfacción laboral

La autora.

Índice del contenido

Dictamen de sustentación de tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción:	11
II. Métodos	24
2.1 Tipo y diseño de Investigación	24
2.2 Operacionalización de Variables	26
2.3 Población y muestra	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.5. Procedimiento	29
2.6 Métodos de análisis de datos	29
2.7 Aspectos éticos	29
III. Resultados	30
3.1 Descripción de resultados	30
3.2 Resultados inferenciales	34
IV. Discusión	38
V. Conclusiones	42
VI. Recomendaciones	43
VII. Referencias	44
Anexos	49
Anexo 1. Matriz de operacionalización	
Anexo 2. Instrumento de toma de datos	
Anexo 3. Base de datos	
Anexo 4. Print de la Prueba de fiabilidad en SPSS	

Índice de tablas	pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable Satisfacción laboral.	26
Tabla 2. Operacionalización de la variable Condiciones de trabajo	27
Tabla 3. Niveles de satisfacción laboral del personal de enfermería de un Hospital Público, Callao - 2019.	30
Tabla 4. Niveles de las dimensiones de la satisfacción laboral del personal de enfermería de un Hospital Público, Callao – 2019.	31
Tabla 5. Niveles de la variable Condiciones de trabajo del personal de enfermería de un Hospital Público, Callao – 2019.	32
Tabla 6. Niveles de las dimensiones de las Condiciones laborales del personal de enfermería de un Hospital Público, Callao – 2019.	33
Tabla 7. Correlación Rho de Spearman entre el nivel de la Satisfacción Laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo, en un Hospital público – Callao 2019.	34
Tabla 8. Correlación Rho de Spearman entre el nivel de la Satisfacción Laboral del personal de enfermería y las condiciones personales, en un Hospital público – Callao 2019.	35
Tabla 9. Correlación Rho de Spearman entre el nivel de la Satisfacción Laboral del personal de enfermería y las condiciones ambientales, en un Hospital público – Callao 2019.	36
Tabla 10. Correlación Rho de Spearman entre el nivel de la Satisfacción Laboral del personal de enfermería y las Condiciones de la Carga Física y Mental, en un Hospital público – Callao 2019.	37

Índice de figuras.	pág.
Figura 1. Distribución de los niveles de satisfacción laboral del personal de enfermería de un Hospital Público, Callao - 2019	30
Figura 2. Distribución de los niveles de las dimensiones de la satisfacción laboral del personal de enfermería de un Hospital Público, Callao – 2019	31
Figura 3. Distribución de los niveles de condiciones laborales del personal de enfermería de un Hospital Público, Callao - 2019	32
Figura 4. Distribución de los Niveles de las dimensiones de las condiciones laborales del personal de enfermería de un Hospital Público, Callao – 2019.	33

Resumen

Este estudio se propuso determinar la relación entre la Satisfacción Laboral del personal de Enfermería y su Relación con las condiciones de trabajo, en un Hospital público – Callao 2019. Fue una investigación con un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, correlacional. La población estuvo constituida por 90 profesionales a quienes se les encuestó con instrumentos validados y confiables. El análisis de los contrastes de hipótesis se realizó mediante la prueba de correlación de Spearman. En las conclusiones se encontró que existe relación significativa ($p=0.009<0.05$) entre el nivel entre la Satisfacción Laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo, en un Hospital público – Callao 2019, Siendo una relación es positiva o directa, y moderada, interpretando que a mayores condiciones laborales entonces mayor será la satisfacción laboral. No hubo relación significativa ($p=0.264>0.05$) entre el nivel entre la Satisfacción Laboral del personal de enfermería y las condiciones personales, así como tampoco se demostró relación significativa ($p=0.245>0.05$), entre el nivel entre la Satisfacción Laboral del personal de enfermería y las condiciones ambientales. Finalmente se encontró que hubo relación significativa ($p=0.005<0.05$) entre el nivel entre la Satisfacción Laboral del personal de enfermería y las Condiciones de la Carga Física y Mental, en un Hospital público – Callao 2019. Indicando que fue una relación directa, aunque de nivel moderado, interpretando que a mejores Condiciones en la Carga Física y Mental entonces mayor será la satisfacción laboral en este personal de salud.

Palabras clave: Satisfacción Laboral, condiciones de trabajo.

Abstract.

This study aimed to determine the relationship between the Labor Satisfaction of Nursing personnel and their relationship with working conditions, in a public Hospital - Callao 2019. It was an investigation with a quantitative and non-experimental, correlational design approach. The sample consisted of 90 professionals who were surveyed with validated and reliable instruments. The analysis of the contrasts of hypotheses was performed using the Spearman correlation test. In the conclusions it was found that there is a significant relationship ($p = 0.009 < 0.05$) between the level between the Labor Satisfaction of the nursing staff and the working conditions, in a Public Hospital - Callao 2019, Being a positive or direct relationship, and moderate, interpreting that to greater labor conditions then greater will be the labor satisfaction. There was no significant relationship ($p = 0.264 > 0.05$) between the level between the Labor Satisfaction of the nursing staff and personal conditions, nor was a significant relationship demonstrated ($p = 0.245 > 0.05$), between the level between the Labor Satisfaction of the nursing staff and environmental conditions. Finally, it was found that there was a significant relationship ($p = 0.005 < 0.05$) between the level between the Labor Satisfaction of the nursing staff and the Conditions of Physical and Mental Burden, in a public Hospital - Callao 2019. Indicating that it was a direct relationship, although of moderate level, interpreting that to better Conditions in the Physical and Mental Load then greater will be the labor satisfaction in this personnel of health.

Keywords: Labor Satisfaction, working conditions.

I. Introducción

Actualmente, la satisfacción de los trabajadores considerados los usuarios internos de una institución, está relacionada al tema laboral, y este a su vez se convierte en un indicador para la atención asistencial en los establecimientos de salud. En este sentido, los recursos humanos contribuyen en la competitividad, (Agudelo, Alveiro, Saavedra, y Ramiro, 2016). Es por ello que ocupa un lugar importante dentro de las organizaciones, ya que de ellos depende el fracaso o el éxito de cualquier institución. La calidad es determinante en la productividad de las empresas, y solo se alcanza si hay óptimas condiciones de trabajo asumiendo también la satisfacción del trabajador como un objetivo clave. Los entornos saludables son espacios de interacción de los jefes y los trabajadores, los mismos que colaboran en los procesos de mejora continua para la promoción y protección de la salud, seguridad y el bienestar de estos últimos, dándole sustentabilidad al ambiente laboral tomando en cuenta: la salud y la seguridad concerniente al entorno físico.

Desde luego, la salud y la seguridad conciernen al ambiente físico laboral y al medio psicosocial incluyen a la organización del mismo y a la cultura laboral. Por otro lado, la comunidad busca mejorar la salud de los trabajadores, de las familias y de la comunidad; y desde luego uno de los aspectos a considerar es la satisfacción de los usuarios, una variable relacionada con el comportamiento organizacional y la calidad de vida. Por esa razón, el desafío al que se deben enfrentar los gestores de las organizaciones de salud fundamenta el éxito en la dirección del talento humano. En efecto, la satisfacción de los profesionales de la salud es uno de los indicadores que condicionan la calidad en la atención en las instituciones de salud, las mismas que se preocupan por mejorar las condiciones de trabajo de los empleados, para que estos se encuentren satisfechos y, así, puedan sentirse eficientes y eficaces de las actividades que realizan dentro de la institución a la que pertenecen y, de esta manera se proporcione una atención de calidad por parte del personal de enfermería.

Por ello el plan nacional de desarrollo estableció como prioridad el fortalecimiento de enfermería mediante la creación de los códigos. Al respecto, estudios en el enfoque Hawthorne (Lung y Soo-Young, 2015) evidenciaron el inicio del movimiento de las relaciones humanas, concentrándose en las personas y las condiciones laborales, de modo que convierte la estructura de trabajo en un

medio que permite a los empleados satisfacer sus necesidades y sus relaciones personales. En este sentido, la satisfacción las condiciones de trabajo adecuadas ya que se centra en el desempeño y el interés que muestran los empleados al realizar su trabajo y esto hacen que haya un mejor ambiente laboral y social.

En Perú, la población económica activa, comprende una población trabajadora repartida en las diferentes instituciones sean públicas o privadas, bajo condiciones inseguras e insalubres en las que realizan su labor se halla expuesta a diversos factores de riesgos ocupacionales los que generan accidentes de trabajo y enfermedades relacionadas al trabajo, los mismos que están incluidos en la información de las enfermedades transmisibles pero sobre todo de las enfermedades no transmisibles según los resultados de la Carga de Enfermedad y Lesiones en el Perú (Hugo, Lopez, Jose, y Abanto, 2014). En la ley general de salud en materia de prestación de servicios y atención médica se menciona que el personal debe contar con los recursos físicos, tecnológicos y humanos para prestar servicios de calidad que demandan los usuarios. En los entornos de los establecimientos de salud, la enfermera constituye un mayor porcentaje del personal que labora en las instituciones hospitalarias.

A nivel nacional las enfermeras laboran en instituciones tanto públicas como privadas (Lugo y Gómez, 2007). En los profesionales de enfermería se identificaron condiciones y a su vez consideran que constituyen un recurso humano importante para la salud, y que a nivel mundial este personal conforma más del 60% de la fuerza laboral en el sector sanitario, cubriendo el 80% de las necesidades de atención; asimismo señaló que en América Latina y el Caribe enfrentan una carencia de personal, lo que representa un obstáculo para lograr la cobertura universal de salud. La insatisfacción laboral es un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en las instituciones públicas de salud, donde esta guardaría relación con las condiciones de trabajo. Mientras que la satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo o satisfactorio resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de las personas, y es un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo.

Hay factores ligados a la interacción con los superiores, así como aspectos organizativos y funcionales que pueden ser fuentes generadoras

de insatisfacción en el personal de enfermería del sector asistencial (laborales precarias, carga laboral, inseguridad en el trabajo, bajos salarios, insuficiente recurso humano, cansancio y disminución en la prestación de servicios. Todo ello genera un clima laboral desagradable con comportamientos poco éticos por parte del personal (gestos, sarcasmos, ridiculización, actitud poco profesional, apatía, hostilidad, etc. Estas situaciones son generadoras de conflictos continuamente en el personal, tornándose un ambiente hostil, mismo que puede ocasionar pérdidas económicas y desfavorecer la imagen del personal y de la institución.

Desde lógica, la Ley del trabajo de los enfermeros 27669 (Colegio de Enfermeros del Perú, 2002), se hace mención que estos profesionales laboran en situaciones de inseguridad y espacios laborales deficientes. Frente a ello, las condiciones a las que se enfrenta está en relación a los riesgos peligrosos y desagradables, además de exponerse a condiciones precarias, tensión emocional, largas jornadas laborales, accesibilidad peligrosa, escases de personal Organización internacional del trabajo (OIT), a Es así que existen diversas investigaciones que se han llevado a cabo donde se establece la relación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo hospitalario, los cuales confirman la importancia de los factores que rodea al personal de enfermería. Diversos estudios afirman que existen diversos factores negativos derivados de la falta de satisfacción laboral y la deficiencia en las condiciones, como son problemas en la salud, emocionales, baja productividad, ausentismo todo esto genera gastos Institucionales.

En un Hospital público del Callao. Actualmente se viene evidenciando una insatisfacción laboral y condiciones de trabajo. Por parte del personal de Enfermería. Ya sea por factores intrínsecos y extrínsecos. Por la condición laboral ya sea por CAS o por terceros, también por las diferencias de remuneraciones. Para la mejora de las condiciones laborales se han implementado a nivel mundial los hospitales modelo los cuales inician en Estados Unidos y su prioridad es el bienestar del personal y con ello se ha observado disminución en los índices de agotamiento y estrés en el personal de enfermería y de esta manera hay una mayor satisfacción. Como antecedentes internacionales se tiene que Liu, Aunguroch y Yunibhand (2015) en su trabajo sobre la satisfacción laboral en enfermeras tuvo hallazgos que ayudan mucho a los

investigadores de enfermería a desarrollar un instrumento de adaptación cultural e involucrando a los responsables políticos para mejorar la práctica clínica de enfermería.

Este análisis proporcionó a los gestores de salud una nueva perspectiva para abordar la satisfacción laboral de las enfermeras al tener en cuenta todos los atributos que influyen en el campo asistencial de estos profesionales. Asimismo, Holmberg, Sobis y Carlström (2015) en su trabajo sobre satisfacción laboral entre el personal de enfermería en un instituto de salud mental de Suecia, determinaron que, la satisfacción laboral fue calificada como relativamente alta y el salario fue calificado como el más bajo de todos los factores investigados.

A diferencia de las premisas en la teoría de Herzberg, el salario mostró una correlación positiva con la satisfacción laboral y no solo para prevenir la insatisfacción. Por otro lado, Long-Choi, Fei, Hisyam y Tan (2016) en un trabajo sobre el empoderamiento y la satisfacción laboral en personal de salud encontraron una relación causal significativa entre el liderazgo transformacional percibido, el empoderamiento y la satisfacción laboral entre los asistentes médicos y las enfermeras de los hospitales. Asimismo, se realizó un análisis de mediación causal para examinar si el empoderamiento medio la relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral, encontrando que el liderazgo transformacional influye positivamente en la satisfacción laboral entre los asistentes médicos y enfermeras en los hospitales estudiados.

Por otro lado, Al - Hamdan, Manojlovich y Tanima (2016) en su trabajo sobre el entorno de trabajo, sobre tiempo y satisfacción laboral en un grupo de enfermería jordana, determinaron una asociación positiva entre la satisfacción laboral de las enfermeras y el entorno laboral ($t = 6.42, p <.001$). En general, las enfermeras empleadas en hospitales públicos estaban más satisfechas que las que trabajaban en hospitales de docentes. El ambiente laboral de enfermería se asoció positivamente con la intención de las enfermeras de quedarse ($t = 4.83, p <.001$). Reyes (2016) encontró que las condiciones laborales se relacionan con la satisfacción laboral, de manera moderada, estas a su vez, influyen en las percepciones de los usuarios internos, de manera significativa. En este sentido, el éxito de las organizaciones modernas radica en la perspectiva de capacidad de integrar a

los empleados en los proyectos empresariales dentro de las compañías, al punto de considerar los objetivos de la misma como propios.

Considerando de este hecho, este factor se convierte en un recurso estratégico que optimiza las actividades organizacionales (Sánchez y García, 2017). Al respecto, Saldarriaga (2017) afirmó que, las condiciones laborales tienen efectos positivos sobre la satisfacción laboral de los colaboradores, debido a las capacitaciones brindadas por la empresa y otras estrategias como mejora salarial y/o flexibilidad de horario, la producción de la entidad se ha incrementado. Shah, Ali, Dahri, Brohi, Maher y Hameed (2018) en trabajo sobre los determinantes de la satisfacción laboral de enfermeras de Asia del Sur encontraron que el impacto de la claridad en el trabajo, la compensación, el apoyo del supervisor y el empoderamiento de los empleados influyen directamente en la satisfacción laboral del personal de enfermería. Los resultados demostraron una relación positiva entre la remuneración y el empoderamiento de los empleados en la satisfacción con el trabajo, lo cual es significativo en la retención del capital humano en enfermeras de hospitales públicos. Determinaron además que, la claridad del trabajo y el apoyo del supervisor tienen un impacto insignificante en la satisfacción laboral.

Vassbø, Kirkevold, Edvardsson, Sjögren, Lood, Sandman y Bergland (2018) en su trabajo sobre asociaciones entre la satisfacción laboral en grupo de personal de salud determinaron que hubo asociación significativa entre las variables sociodemográficas con la satisfacción laboral. Así, el clima de comunidad fue el que más contribuyó, seguido de la cantidad de apoyo organizativo y ambiental, un clima de cotidianidad y algunas situaciones éticamente difíciles. Por otro lado, complementando a lo vertido anteriormente, Wang, Chou y Lai (2019) en su trabajo sobre un modelo integral de gestión de calidad total para contribución de la satisfacción laboral, determinaron que la gestión de la calidad total afectó la satisfacción de los empleados, lo que influyó directamente en las actitudes de la cultura de seguridad del paciente, para ellos, la gestión de calidad total crea un entorno de trabajo beneficioso y mejora la cultura de seguridad del paciente.

La gestión de la calidad total, los valores de trabajo y la orientación de la satisfacción de los empleados son factores predictores importantes de las actitudes de las enfermeras hacia las actitudes de la cultura de seguridad del paciente. Vainieri,

Smaldone, Rosa y Carroll (2019) en su trabajo sobre satisfacción laboral y sobrecarga por contrato laboral, en un grupo de enfermeras determinaron que, aunque las condiciones de trabajo desempeñan un papel relevante en la satisfacción laboral de los ayudantes, los contratos laborales no parecen afectarlo. Curiosamente, los encuestados indicaron que se sujetan a las condiciones del contrato debido a que no tienen mayores opciones laborales y que admiten la sobrecarga como parte del mérito que realizan para proteger su ratificación en el trabajo a pesar que son conscientes de las peores condiciones del contrato. Esto sugiere que los factores organizativos, como la cultura, el trabajo en equipo y otras características, que no se consideraron explícitamente en este estudio, podrían ser fuentes poderosas de satisfacción de los trabajadores que los contratos laborales.

Devi (2019) en su trabajo sobre la satisfacción laboral entre enfermeras determinaron que a pesar de que la mayoría de los estudios sobre el ámbito de la atención de la salud tienden a centrarse en las enfermeras y otro personal médico en el contexto de la atención en salud, se hace importante que estos estudios se amplíen para los demás grupos laborales, para educir una brecha importante en la literatura sobre temas y preocupaciones de los profesionales de la salud en entornos de atención a largo plazo. A nivel nacional se tiene que Solís (2017) enfatizó que las condiciones laborales, permite que los trabajadores perciban con fluidez, rapidez y celeridad en la cadena de valor de los procesos organizacionales. No obstante, en la práctica, las relaciones laborales son favorables en cuanto a infraestructura, ambientes adecuados, seguridad laboral, reconocimiento y remuneraciones acorde a los perfiles de logros. Pérez y Rivera (2015) sustentaron que las relaciones entre la satisfacción y condiciones laborales son percibidas por los propios usuarios internos compete a la calidad de supervisión por parte de los jefes, mismo que favorece los resultados esperados conforme los planes estratégicos, confían en sus trabajadores y delegan funciones acondicionadas a las necesidades institucionales. Uribe (2016) resaltó que las relaciones sociales y las percepciones sobre el compromiso de la empresa en relación con la seguridad y la salud ocupacional, sus hallazgos posibilitan priorizar la gestión en los aspectos con mayor impacto en la satisfacción de los trabajadores.

Rodríguez-Jarabo (2016) diferenció la percepción de género, por una parte, las mujeres observan que las condiciones de trabajo son peores de lo que perciben los

varones, sobre todo en las relaciones personas para con los demás compañeros, jefes y otras personas, y a las sobrecargas laborales; por otra parte, el nivel de satisfacción laboral se semeja entre hombres y mujeres, éstas últimas se sienten más satisfechas que los varones en lo concierne a la satisfacción laboral relacionada con la sobrecarga laboral. Por otra parte, Dill, Erickson Y Diefendorff (2016) en su trabajo sobre motivación en el trabajo y sus implicaciones en la satisfacción y condiciones laborales en un grupo de enfermeras sugirieron que las enfermeras que tienen una alta motivación intrínseca y extrínseca en realidad tienen mejores resultados en su salud y empleo percibidos desde su satisfacción laboral (es decir, tienen menos probabilidades de decir que se irían, menor agotamiento y sobre todo menos síntomas físicos negativos), lo que hace que puedan tener una mejor percepción de sus condiciones de trabajo.

En nuestro continente, Pereyra y Micha (2016) en una pesquisa sobre condiciones laborales de profesionales de enfermería de hospitales de un área metropolitana en Buenos Aires, Argentina, demostraron que la devaluación social del cuidado está presente en discursos de quienes ejercen la ocupación de enfermería, así como en las prácticas y políticas institucionales del sector salud. Asimismo, se evidenció cómo la descentralización y la fragmentación del sistema de salud se presentan como obstáculos adicionales, dificultando la articulación de reclamos laborales de este grupo profesional y, en consecuencia, acentuando la insatisfacción y malestar.

Por otro lado, Candanoza y Lechuga (2015) destacaron que el clima y el bienestar laboral dentro de las organizaciones generan un nuevo comportamiento tomando en cuenta las relaciones, la resolución de conflictos y el autoritarismo, en cuanto a las condiciones laborales preocupa el ambiente físico que rodea; trabajar en estrategias que incentiven la mejora de las relaciones facilitando la comunicación, estabilidad, permanencia, estilos de dirección y autonomía de los colaboradores en el puesto de trabajo.

Refiriéndose a las teorías sobre la Satisfacción laboral, hay muchos conceptos y teorías. Tenemos que en campo de la Psicología, esta variable se ha definido de manera que coincide con la idea de entenderla afectivamente como una respuesta de la

persona hacia distintos rubros de su trabajo. Consecuentemente, esta respuesta está restringida a las situaciones laborales y, de manera específica, a los caracteres de cada individuo. En esa perspectiva, Robbins y Judge (2013) indicaron que hay dos métodos consensuados: El primero consiste en la observación directa de la satisfacción en el trabajador y la segunda es comprobarlo a través de su compromiso en la efectividad del cumplimiento de las metas de la institución. Obviamente, en el primer enfoque se centra la atención en el trabajador, por lo que, lo manifestado por él será el referente para su medición de satisfacción. En el enfoque dos, se observa más la sumatoria de aspectos ligados con el puesto laboral, por lo que contiene mayor complejidad, identificando elementos básicos del mismo, como: supervisión, oportunidades de desarrollo, el sueldo o remuneración, las relaciones interpersonales y la naturaleza misma inherente al trabajo. A razón de ello, se realizaron diversos estudios focalizados al estrés laboral (Goleman, 2006), al Salario (Chiavenato, 2000), a la Promoción (OMS, 2000), a los tipos de Trabajos, a la Seguridad, a la Supervisión (Palma, 2004); a las relaciones entre Compañeros de trabajo (Alles, 2018; Hernández y Pulido, 2011; Koontz, Weichrich y Candice (2012).

Por otro lado, Newstrom y Davis (2002) definieron a la satisfacción laboral como un "conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo". De esa manera, una persona con gran satisfacción laboral se le considera más productiva y con actitudes positivas, mientras las personas que se sienten insatisfechas presentan actitudes negativas y poco productivas. Por otra parte, Robbins y Jugde (2013) la considera como la "actitud del trabajador frente a su propio trabajo", dicha actitud basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser. A lo largo del tiempo se levado estudios sobre la satisfacción laboral que se han relacionado con diversos factores. Robbins y Judge (2013) citando a Happock (2009) indicaron que sus resultados encontrados fueron la existencia de otros factores condicionantes que podrían tener gran influencia sobre la satisfacción laboral como son la monotonía, las condiciones de trabajo, la comunicación con los compañeros, la adaptación al servicio y la capacitación laboral.

De acuerdo a la teoría de Parsons (1951) cada individuo en el sistema social, es un actor y que actúa de acuerdo a sus orientaciones de acción frente a los otros. De este modo, las unidades del sistema, sean estos actos o papeles están sujetas a evaluación. No obstante, en los procesos de atención en el área de estomatología, el binomio cirujano dentista-paciente; se trasluce en el orden social, al crear un grado de valoración social; por una parte el profesional de la salud mantiene un orden dentro de su espacio social, es decir en su consultorio; en otras ocasiones lo hace en otros espacios, aquello es relativo; pero por otro lado, el paciente ejerce presión coactiva en la medida que condiciona el trabajo del dentista, más aún cuando deja de asistir al tratamiento. Otra teoría que puede dar sostenimiento a las relaciones humanas, y también a los servicios de calidad de atención, comprender ser la teoría del bienestar de Seligman (2003), cuando la persona luego de experimentar una serie de eventos adversos a su naturaleza, llega a creer que no todo está perdido en la vida, de este modo, el paciente al tener como soporte o fortaleza el acompañamiento de la familia, comunidad y la sociedad “florece” (Seligman, 2003).

No obstante, el sujeto es capaz de experimentar la alegría, la satisfacción, esperanza y el optimismo, y en efecto el flujo y la felicidad. En cuanto a lo individual, la personal mantiene una serie de eventos como rasgos positivos (capacidad de amar, tener el coraje de perseverar, sensibilidad) es capaz de alcanzar metas personales, situación refrendada por Donabedian (1966a, 2005b). Sin embargo, todo ello se centra también en el modo como el grupo lo observa, en este sentido, el grupo comprende una serie de virtudes que se antepone a las acciones negativas, como son la responsabilidad, el cuidarse, tolerar; más aún si se trata de enfermedades que pueden tener desenlaces de impacto social. Respecto a las definiciones de la variable Condiciones de trabajo, éstas consisten en los factores intrínsecos determinantes de la motivación, los mismos que forman parte de aquellos causantes de la insatisfacción o satisfacción laboral. En ese contexto, (Chiavenato, 2000, p. 83) mencionó que la motivación para el trabajo que demuestran las personas depende de dos factores relacionados íntimamente: El primero corresponde a los factores higiénicos, los mismos que son condiciones laborales del entorno de la persona. Involucran al ambiente y a las instalaciones donde labora, incluyen el salario, las condiciones físicas, y prestaciones sociales, así como también estilos de liderazgo, políticas de la organización, relaciones verticales dentro del clima

laboral, oportunidades de desarrollo, reglamentos internos, interrelaciones personales, etc. El segundo, corresponde a factores motivacionales, refiriéndose a los perfiles del cargo y a las actividades conexas, situación observada también por Dolansky y Moore (2015). De acuerdo con este Chiavenato (2000), estos dos factores dan como resultado una duradera satisfacción e incrementan la producción a excelentes niveles. Por otra parte, Neffa (2015), manifestó que las condiciones laborales podrían intensificar o compensar los riesgos de satisfacción impactando considerablemente en la configuración del tiempo laboral, la institucionalidad y el contenido del compromiso laboral, así como también el cambio científico/técnico, sistema remunerativos, aprendizaje en la innovación tecnológica; existencia de dispositivos preventivos de riesgos laborales, mayor accesibilidad a los programas sociales y/o de bienestar, carácter de la relación salarial y la posibilidad de que los empleados efectivicen la identificación de riesgos, planteen medidas preventivas y medien en las evaluaciones laborales.

En esa línea, Chiavenato (2000), mencionó que la higiene en el trabajo hace alusión al entorno ambiental o condiciones externas que, avalan la salud mental y física del individuo, así como las condiciones de salubridad y satisfacción personal. Desde la óptica de salud física, el centro laboral es el escenario de acción, por lo que evitar la sobreexposición del organismo a agentes nocivos (ruido, temperatura, humedad del aire, sobreiluminación y cercanía a equipos) (Broncano, 2012). Por lo que, el entorno saludable debería proveer condiciones físicas ambientales que apunten sinérgicamente a la conservación de los sentidos humanos: tacto, olfato, vista, gusto oído. Desde la perspectiva de la salud mental, el ambiente laboral debería proveer condiciones y socio-psicológicas saludables, que tengan un impacto positivo en el comportamiento de los trabajadores, evitando problemas emocionales, (trastornos emocionales explosivos, burnout, estrés, etc.) (Contreras, Espinal, Pachón y González, 2013). Los puntos principales de un programa de higiene en el trabajo serían: En cuanto al ambiente físico laboral comprende la iluminación, es decir la cantidad de luz regulada para los distintos tipos de actividades, asimismo, la ventilación, que comprende eliminación de humos, gases y olores, desagradables, de igual manera debe separarse de posibles inhalaciones utilizando máscaras.

Por otro lado, la temperatura debe corresponder a niveles óptimos; los ruidos se eliminan al utilizar protectores auriculares (García-Ubaque, Beltrán-Lizarazo y Daza-López, 2011). Definitivamente, el confort frente a un entorno amigable agradable y relajado. En cuanto al ambiente psicológico laboral se presenta agradables interrelaciones humanas; actividades motivadoras, estilos de administración participativos y democráticos, mitigación de las fuentes estresantes; y finalmente, *engagement* emocional personal. Por otra parte, Sauñe-Oscco, Bendezù-Sarcines y Oscco-Torres (2012) refiriéndose a la ergonomía, consideran tanto equipos y máquinas correctas para la estructura humana; las instalaciones y mesas a medida del tamaño de los trabajadores; uso de materiales que disminuyen esfuerzos físicos innecesario. Finalmente, la salud en el trabajo comprende un modo de precisar la salud de los trabajadores, pues no existen enfermedades; empero, hay probabilidad de riesgos a la salud, tanto tóxicos, biológicos, químicos y físicos (Guasch, 2005), así como también hay probabilidad de alterar las condiciones emocionales de los trabajadores pudiendo ocasionar riesgos estresantes.

Por lo tanto, el entorno de trabajo, podrían ocasionar malestar, por lo que, ampliando mucho más la definición implica un estado mental, físico y social del bienestar. Este concepto puntualiza la relación indisoluble de la mente y el cuerpo, además de las normas sociales (Sauñe-Oscco, Bendezù-Sarcines y Oscco-Torres, 2012). A manera de justificación, se señala que con las reformas que se llevan a cabo en el sector salud, las expectativas del trabajador y el proceso de cambio, se percibe como amenaza en la estabilidad laboral, aunado al énfasis sobre la atención de calidad que se debe de brindar al usuario, es menester hurgar más en la relación de satisfacción laboral de este grupo profesional de enfermería y las condiciones laborales en las actividades cotidianas. Es dificultoso realizar un proceso que brinde calidad de atención si los que tendrían que brindarlo carecen de motivación e incentivos para realizarlos. El grupo de enfermería es poseedor del mayor porcentaje que trabaja dentro de este nosocomio y, es el directo responsable de proveer cuidados al paciente, esto compone el mejor indicador de calidad de vida en el trabajo, por lo que se dar mayores atenciones a la satisfacción con el trabajo y, por supuesto, al entorno laboral en la cual se haya incluido este personal.

Es por esa razón, la satisfacción laboral es el principal indicador de efectividad en las instituciones ya que es un fundamental elemento de la productividad, adicionando que posee las condiciones óptimas para que se provea de mayor calidad de atención. Con respecto a estas situaciones del personal de enfermería se destaca la difusión del Convenio y la Recomendación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), sobre empleo, condiciones de vida y trabajo del personal de enfermería donde se reconoce la labor de este personal que en ocasiones labora en desagradables condiciones, largas jornadas laborales, condiciones insalubres en su medio ambiente de trabajo y escases de personal. Asimismo, el Colegio de Enfermeros del Perú (CEP) indica que la calidad de atención en salud requiere de una definida prioridad pero, para lograrlo, las condiciones de labores deberían ser óptimas para este personal de enfermería ya que las enfermeras comunican una mayor satisfacción laboral, menos tensión y menor caso de agotamientos.

Según Candanoza y Lechuga (2015), la satisfacción laboral es el resultado integrado por distintas acciones realizadas por los trabajadores; estas acciones se verifican en actitudes que están conexas con la función dentro del centro de labores, siendo factores como la supervisión, sueldos, persistencia en el empleo y las condiciones laborales. Por lo tanto, es necesario que se considere, la relación de ciertos fenómenos que están ocurriendo a diario dentro de la organización y uno de ellos es la satisfacción que tengan los enfermero(a)s y las condiciones laborales, ya que muchos investigadores han indicado una serie de relación entre estas dos variables que se conjuntan con la vida del trabajador, y por ultimo este estudio es de utilidad, porque evidencia la óptica desde el trabajador hacia las condiciones de trabajo inherentes a la entidad, mensurable en niveles de satisfacción laboral. Así, el aporte teórico de esta investigación apuntará en la mejora de las capacidades del personal de Enfermería del Hospital público, Callao. Respecto al papel importante que tiene la Satisfacción Laboral y las Condiciones de trabajo para el aporte a la ciencia, los resultados podrán servir en el refuerzo y/o fortaleza de teorías coligadas a la satisfacción y las condiciones laborales.

También, esta pesquisa brinda evidencia de la actuación de las variables analizadas, de tal manera que la comprobación de la relación entre ambas provee además conocimiento reciente dentro de las ciencias sociales ligadas al sector salud, pudiendo estar al acceso de otros estudiosos en este mismo rubro. Respecto al aporte práctico, considerando que una persona que muestre altos niveles de satisfacción laboral tendría sentimientos positivos en relación a su puesto laboral, en contraste con aquellos que no lo tengan, evidencien actitudes negativas hacia sus mismos puestos (Robbins y Jugde, 2013), entonces se tendría un estado situacional del personal y podría inferirse la productividad de la institución. De acuerdo con Donabedian (2005), la satisfacción laboral es un buen indicador para la medición de los aspectos sociales dentro de las organizaciones. Por lo tanto, los resultados obtenidos, brindará argumentos e insumos a los gestores en salud, quienes tendrían la oportunidad de mejorar las condiciones laborales de este grupo humano tan importante dentro de los centros de salud. Así, con un entorno laboral innovador, solucionando de manera satisfactoria las dificultades laborales, se mejoraría la satisfacción, la misma que contribuirá en la elevación de la productividad de los trabajadores, contribuyendo al alcance de los objetivos institucionales. En cuanto al aporte metodológico se señala que los instrumentos que se utilizaran serán validadas por expertos temáticos y metodológicos, pudiendo luego utilizarse para coleccionar la información que será analizada estadísticamente, por tanto, otros estudiosos en este mismo rubro podrán adoptar/adaptar estas herramientas metodológicas que podrían ayudar en la ejecución de más investigaciones similares, entonces, este trabajo sería el comienzo de más investigaciones en satisfacción laboral y las condiciones de trabajo, dentro de entidades privadas y sobre todo públicas.

Finalmente, en cuanto al aporte social, lo obtenido en este trabajo será beneficioso para el Hospital público- Callao y, sobre todo, para el personal de Enfermería; también permitirá la mejora del espacio físico y social de las condiciones de trabajo de este grupo profesional, esperando que se incremente el rendimiento y la productividad en el nosocomio. Respecto a la formulación del problema, se tuvo que el problema general fue: ¿Cuál es la relación que existe entre la Satisfacción Laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo en un Hospital público – Callao 2019?, teniendo como específicos: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y las condiciones del entorno en un Hospital público – Callao 2019?; ¿Cuál es la relación de entre

satisfacción laboral y las condiciones de trabajo en un Hospital público – Callao 2019?
Y ¿Cuál es la relación de entre satisfacción laboral y las condiciones personales en un Hospital público – Callao 2019?.

Los objetivos a cumplir fueron: objetivo general: Determinar la relación entre la Satisfacción Laboral del personal de Enfermería y su Relación con las condiciones de trabajo, en un Hospital público – Callao 2019; como específicos se tuvo que: determinar la relación entre la satisfacción laboral y las condiciones del entorno en un Hospital público – Callao 2019; determinar la relación de entre satisfacción laboral y las condiciones de trabajo en un Hospital público – Callao 2019, y determinar la relación de entre satisfacción laboral y las condiciones personales en un Hospital público – Callao 2019. Las hipótesis fueron: existe relación entre el nivel entre la Satisfacción Laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo, en un Hospital público – Callao 2019; como específicos se tuvieron: Existe relación entre la satisfacción laboral y las condiciones del entorno en un Hospital público – Callao 2019; Existe relación de entre satisfacción laboral y las condiciones de trabajo en un Hospital público – Callao 2019 y existe relación de entre satisfacción laboral y las condiciones personales en un Hospital público – Callao 2019.

II. Método.

2.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación.

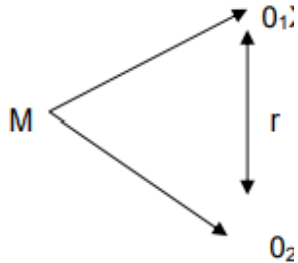
En base a la naturaleza de la investigación, se definió como básica, debido a que permite explicar un problema dado, en consecuencia, solo tiene como objeto la producción de conocimientos (Hernández, Fernández y Baptista, 2018).

Nivel de investigación.

El nivel fue descriptivo, porque solo describió objetivamente una realidad como se produce en el ambiente donde se analizó (Hernández *et al.* 2018).

Diseño de investigación.

El diseño fue no experimental debido a que no se operó ninguno de los dos factores propuestas (Hernández *et al.* 2018). En base a la relación propuesta, correspondió a un diseño correlacional, teniendo el esquema siguiente:



Donde:

M = Muestra analizada

O1 = Observación de la variable satisfacción laboral

O2 = Observación de la variable Condiciones de trabajo

r = Relación de las variables.

Enfoque de la investigación.

Correspondió a un enfoque cuantitativo, puesto que los datos que se procesaron fueron numéricos. Por lo que fue necesario un análisis estadístico. (Hernández *et al.* 2018).

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Nivel/ rango
Dimensión 1: Reto del trabajo	Identificación	1 a 7		
	Responsabilidad			
	Desarrollo de vida			
	Autonomía			
	Condiciones laborales			
	Capacitación			
	Actualizaciones			
Dimensión 2: Remuneración	Ajuste del sueldo	8 a 10	Totalmente en desacuerdo = 1	Alta (89 - 120)
	Satisfacción de sus necesidades			
	Oportunidades al personal			
Dimensión 3: Supervisión	Oportunidad de mejora	11 a 17	Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3	Media (56 - 88)
	Participación en procesos			
	Mejora de tareas			
	Equipos de trabajo			
	Compromiso			
Capacidad en equipo		De acuerdo = 4	Baja (24 - 55)	
		Totalmente de acuerdo = 5		
Dimensión 4: Comunicación	Canales de comunicación	18 a 24		
	Participación			
	Integración			
	Comunicación horizontal			
	Comunicación vertical			

Tabla 2.

Operacionalización de la variable condiciones de trabajo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel/ rango
Dimensión 1: Condiciones personales	Salud física	1 a 8	Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5	Buenas (92 - 125) Regulares (59 - 91) Malas (25 - 58)
	Salud mental			
	Necesidades personales			
	Conocimientos, experiencias y habilidades			
	Imagen de si mismo			
Dimensión 2: Condiciones ambientales	Comunicación	9 a 15		
	Toma de decisiones			
	Ventilación			
	Iluminación			
	Etiquetado			
Dimensión 3: Condiciones de la carga física y mental	Riesgo biológico	16 a 25		
	Bioseguridad			
	Inmunización personal			
	Monotonía			
	Satisfacción con lo que hace			
	Ergonomía			
	Ataques psicológicos			
Conflictos laborales				
Protección personal				
Espacios de trabajo				
Vigilancia				

2.3. Población.

Población

La población fue de 90 licenciadas de enfermería de un hospital público. Para la estimación se tomó como referencia el total de personal con vínculo laboral a la fecha. Donde se realizó el estudio censal.

Criterios de selección.

- Personal de enfermería con un mínimo de tiempo de tres meses de vínculo laboral en la institución.
- Personal de enfermería que se encuentre en funciones al momento de ejecutar la encuesta.
- Personal de enfermería que accedan voluntariamente a participar respondiendo la encuesta.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Instrumento: Satisfacción laboral

Nombre original: Instrumento de medida

Título: Escala de medición de la Satisfacción Laboral

Autor original: Lomas, R. (2017)

Administración: Individual.

Duración: 10 a 15 minutos

Aplicación: A los usuarios externos.

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción laboral.

Dimensiones: Dimensión reto del trabajo, remuneración, supervisión, comunicación.

Ítems: 24 ítems,

Escala: Respuestas tipo Likert.

Niveles/Rangos: Alta (89 - 120); Media (56 - 88); Baja (24 - 55)

Instrumento: Cuestionario sobre Condiciones en el trabajo

Autores originales: García-Ubaque, J; Beltrán-Lizarazo, A y Daza-López, M.

Año de edición: 2011

País: Perú

Ámbito de aplicación: En un Hospital público - Callao

Duración: 10 a 15 minutos

Dimensiones: Dimensión condiciones personales; condiciones ambientales; condiciones de la carga física y mental.

Items: 25.

Validez estadística: Validado por autores anteriores.

Índice de confiabilidad: Tiene alta confiabilidad por el índice alfa de Cronbach es 0,823. Aspectos a evaluar

Escala: Respuestas tipo Likert.

Categorías Intervalo: Buenas (92 - 125), Regulares (59 - 91), Malas (25 - 58)

2.5. Procedimiento

El procedimiento de ejecución de la investigación consistió inicialmente en la petición de permisos a los directivos de la dirección del Hospital público – Callao, conseguidos éstos, se procedió a informar al personal de enfermería sobre el objetivo del trabajo de investigación. Luego, se procedió con aplicar la encuesta, usando los dos instrumentos seleccionados. Con los datos recolectados se procedió a consolidar la información en una base de datos en hojas de MS Excel. Posteriormente, se pasó al SPSS V25 en donde se elaboraron tablas y gráficos descriptivos, finalmente se hicieron los contrastes de hipótesis.

2.6. Método de análisis de datos.

Para la descripción de resultados se emplea la estadística descriptiva, elaborando tablas y gráficos de frecuencias. Para el contraste de hipótesis se empleó la prueba de correlación de Rho Spearman (0.05).

2.7. Aspectos éticos.

Se respetó la identidad de los participantes, así como también los nombres de aquellos que no desearon participar. Así mismo, se enfocó solamente a la consecución de los resultados, sin agregar ni quitar nada más.

III. Resultados.

3.1. Resultados descriptivos.

Tabla 3.

Niveles de satisfacción laboral del personal de enfermería de un Hospital Público, Callao - 2019

Satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	6	6.7	6.7
Media	39	43.3	50.0
Alta	45	50.0	100.0
Total	90	100.0	

Se observó que la mayor frecuencia de esta variable se ubicó en la categoría Alta con un 50% del total de encuestados. La categoría que le siguió fue la Media con un 43.3% y se vio solo un 6.7% en la frecuencia Baja. Este resultado confirma que mayoritariamente el personal de este hospital estuvo satisfecho, sin embargo, hay también un porcentaje que se encuentran indecisos.

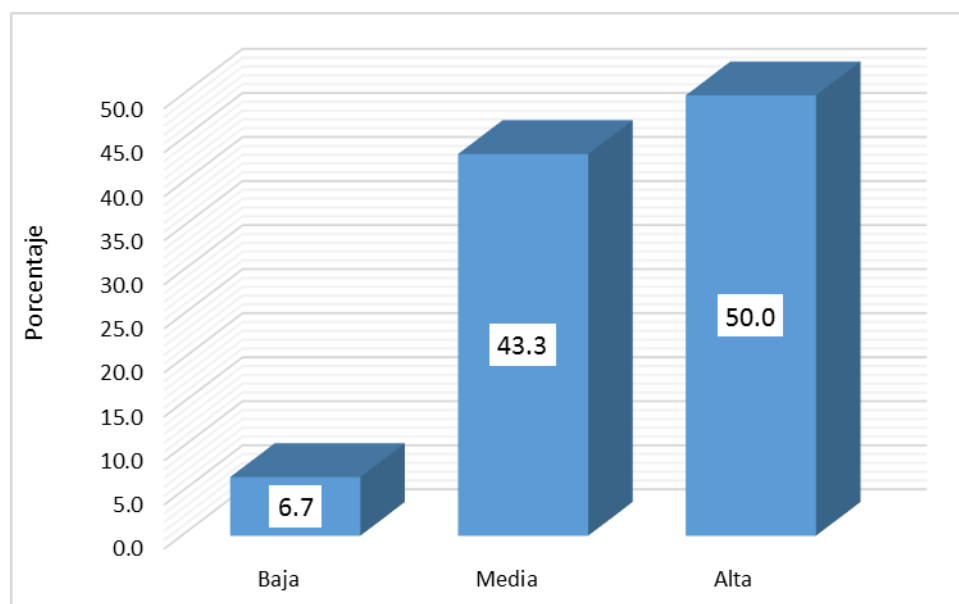


Figura 1. Distribución de los niveles de satisfacción laboral del personal de enfermería de un Hospital Público, Callao – 2019

Tabla 4.

Niveles de las dimensiones de la satisfacción laboral del personal de enfermería de un Hospital Público, Callao – 2019.

Dimensiones de Satisfacción laboral	Baja		Media		Alta	
	n	%	n	%	n	%
D1: Reto del Trabajo	0	0.0	15	16.7	75	83.3
D2: Remuneración	9	10.0	72	80.0	9	10.0
D3: Supervisión	3	3.3	39	43.3	48	53.3
D4: Comunicación	0	0.0	60	66.7	30	33.3

Se vio que en la dimensión 2 (remuneración) se observó que la más alta frecuencia estuvo en la categoría Baja con un 10%. En la categoría Supervisión también hubo un 3.3% en esa misma condición Baja. Lo interesante de este resultado es que a pesar de que un grupo numeroso señala sentir como media a la Remuneración, solo un 10% la consideró como alta. En las demás dimensiones se tuvieron resultados equivalentes, como también se distingue en la siguiente imagen.

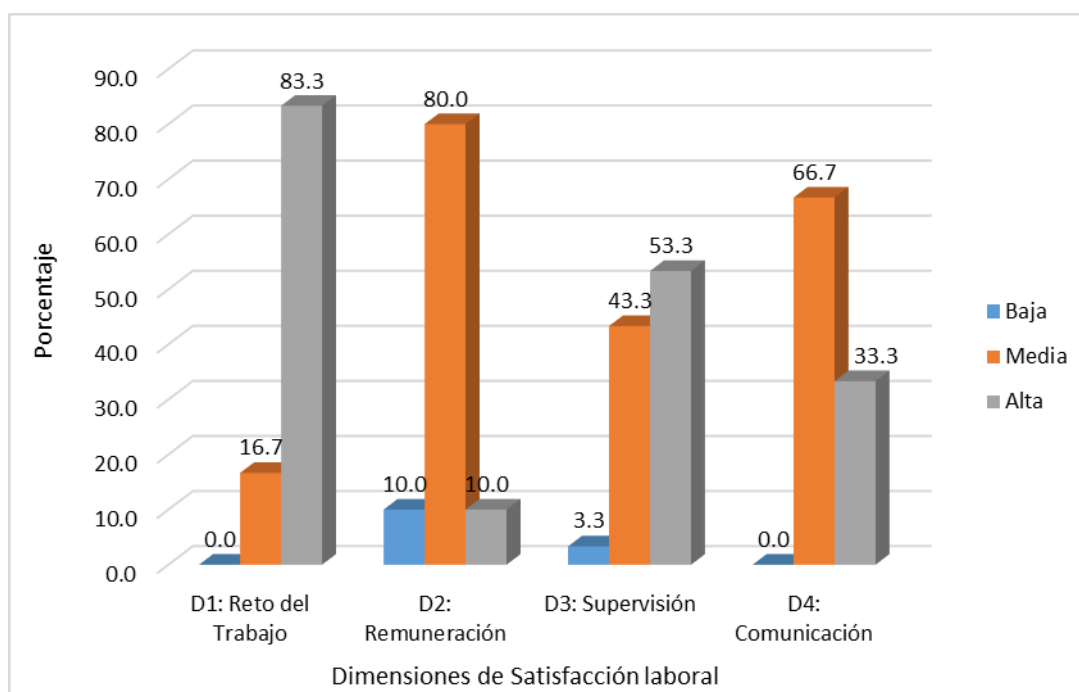


Figura 2. Distribución de los niveles de las dimensiones de la satisfacción laboral del personal de enfermería de un Hospital Público, Callao – 2019.

Tabla 5.

Niveles de la variable condiciones de trabajo del personal de enfermería de un Hospital Público, Callao – 2019.

Condiciones de Trabajo	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	6	6.7	6.7
Regular	51	56.7	63.3
Buena	33	36.7	100.0
Total	90	100.0	

Se vio que la mayor frecuencia de esta variable se ubicó en la categoría Regular con un 56.7% del total de encuestados. La categoría que le siguió fue la Buena con un 36.7% y se vio solo un 6.7% en la frecuencia Mala. Este resultado confirma que mayoritariamente el personal de este hospital reconoce las condiciones laborales como un aspecto de segunda categoría.

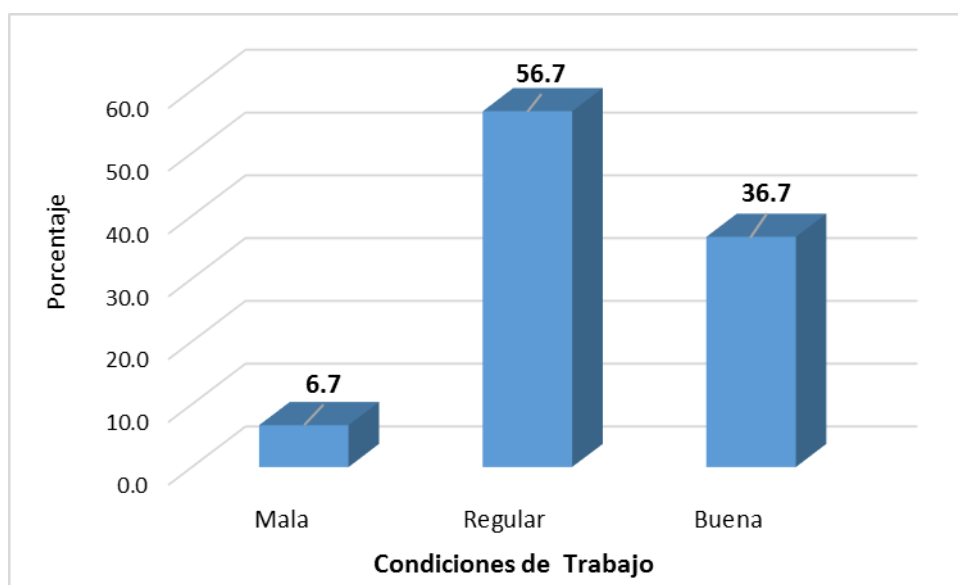


Figura 3. Distribución de los niveles de condiciones laborales del personal de enfermería de un Hospital Público, Callao - 2019

Tabla 6.

Niveles de las dimensiones de las condiciones laborales del personal de enfermería de un Hospital Público, Callao – 2019.

Dimensiones de la condición laboral	Mala		Regular		Buena	
	n	%	n	%	n	%
D1: Condiciones Personales	6	6.7	60	66.7	24	26.7
D2: Condiciones Ambientales	12	13.3	45	50.0	33	36.7
D3: Condiciones de la Carga Física y Mental	12	13.3	45	50.0	33	36.7

Hubo empate en la categoría media de las dimensiones 2 y 3 (Condiciones ambientales y Condiciones de carga física y mental respectivamente). La tendencia si bien es cierto, se ubicó en la categoría central, no deja de ser importante el hecho de los resultados en las demás tuvo una clara tendencia hacia “Buena”, como se puede apreciar en esta figura.

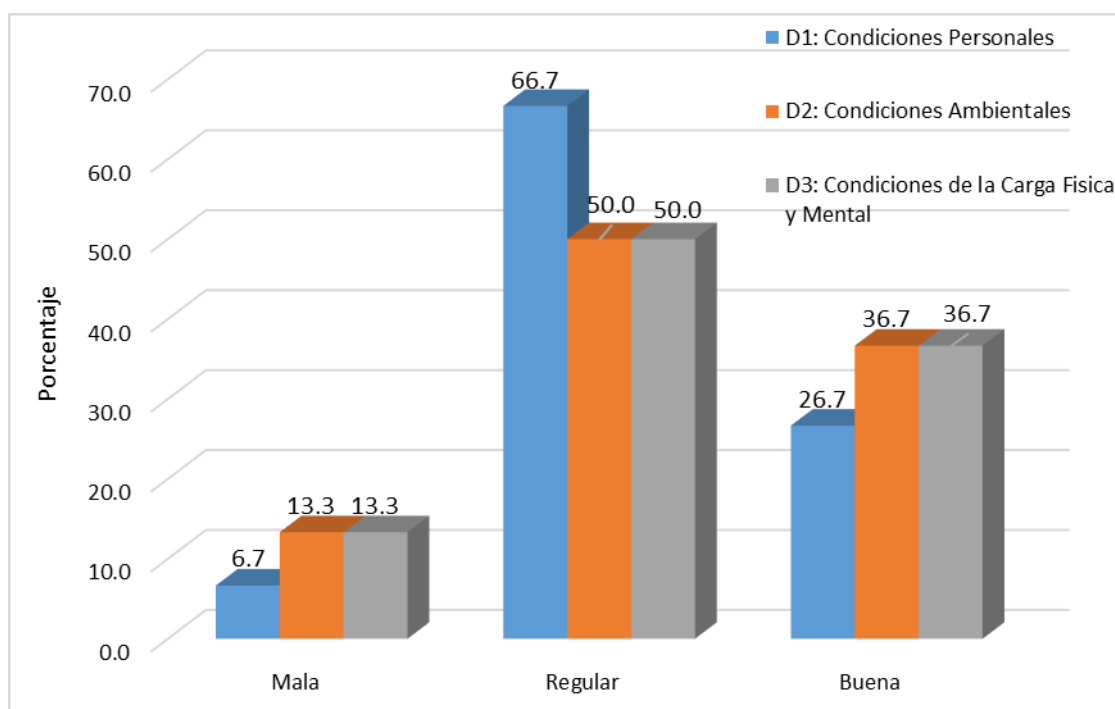


Figura 4. Distribución de los Niveles de las dimensiones de las condiciones laborales del personal de enfermería de un Hospital Público, Callao – 2019.

3.2. Contraste de hipótesis.

3.2.1. Hipótesis general.

H1: Existe relación entre el nivel entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo, en un Hospital público – Callao 2019.

H0: No existe relación entre el nivel entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo, en un Hospital público – Callao 2019.

Tabla 7.

Correlación Rho de Spearman entre el nivel de la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo, en un Hospital público – Callao 2019.

			Satisfacción laboral	Condiciones de Trabajo
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,469**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	90	90
	Condiciones de Trabajo	Coeficiente de correlación	,469**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	90	90

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

Se vio que el nivel de significancia obtenido resultó ser mucho menor que el nivel permitido, ($p=0.009<0.05$), esto proporciona evidencias para Rechazar la hipótesis nula afirmando que Existe relación entre el nivel entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo, en un Hospital público – Callao 2019. Al observar el coeficiente de correlación se vio que fue 0.469, indicando que la relación es positiva o directa, aunque de nivel moderado, interpretando que a mayores condiciones laborales entonces mayor será la satisfacción laboral.

3.2.2. Hipótesis específica 1.

H1: Existe relación entre el nivel entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones personales, en un Hospital público – Callao 2019.

H0: No existe relación entre el nivel entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones personales, en un Hospital público – Callao 2019.

Tabla 8

Correlación Rho de Spearman entre el nivel de la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones personales, en un Hospital público – Callao 2019.

		Satisfacción laboral	D1: Condiciones Personales
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	90
	D1: Condiciones Personales	Coeficiente de correlación	,264
		Sig. (bilateral)	,159
		N	90

Se vio que el nivel de significancia obtenido resultó ser mucho mayor que el nivel permitido, ($p=0.159>0.05$), esto no proporciona evidencias para rechazar la hipótesis nula afirmando que No existe relación entre el nivel entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones personales, en un Hospital público – Callao 2019.

3.2.3. Hipótesis específica 2.

H1: Existe relación entre el nivel entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones ambientales, en un Hospital público – Callao 2019.

H0: No existe relación entre el nivel entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones ambientales, en un Hospital público – Callao 2019.

Tabla 9

Correlación Rho de Spearman entre el nivel de la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones ambientales, en un Hospital público – Callao 2019.

			Satisfacción laboral	D2: Condiciones Ambientales
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,245
		Sig. (bilateral)	.	,192
		N	90	90
D2: Condiciones Ambientales	D2: Condiciones Ambientales	Coeficiente de correlación	,245	1,000
		Sig. (bilateral)	,192	.
		N	90	90

Es notorio que el nivel de significancia obtenido resultó ser mucho mayor que el nivel permitido, ($p=0.192>0.05$), esto no proporciona evidencias para rechazar la hipótesis nula afirmando que No existe relación entre el nivel entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones ambientales, en un Hospital público – Callao 2019.

3.2.4. Hipótesis específica 3.

H1: Existe relación entre el nivel entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones de la Carga Física y Mental, en un Hospital público – Callao 2019.

H0: No existe relación entre el nivel entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las Condiciones de la Carga Física y Mental, en un Hospital público – Callao 2019.

Tabla 10.

Correlación Rho de Spearman entre el nivel de la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones de la carga física y mental, en un Hospital público – Callao 2019.

			Satisfacción laboral	D3: Condiciones de la Carga Física y Mental
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,504**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	90	90
D3: Condiciones de la Carga Física y Mental	D3: Condiciones de la Carga Física y Mental	Coeficiente de correlación	,504**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	90	90

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

Se observó que el nivel de significancia obtenido resultó ser mucho menor que el nivel permitido, ($p=0.005<0.05$), esto proporciona evidencias para Rechazar la hipótesis nula afirmando que Existe relación entre el nivel entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las Condiciones de la Carga Física y Mental, en un Hospital público – Callao 2019. Al observar el coeficiente de correlación se vio que fue 0.504, indicando que la relación es positiva o directa, aunque de nivel moderado, interpretando que a mayores condiciones en la carga física y mental entonces mayor será la satisfacción laboral en este personal de salud.

IV. Discusiones.

En los resultados descriptivos se observó que la mayor frecuencia de la satisfacción laboral se inclinó hacia la categoría Alta con la mitad de los encuestados. De manera similar para la variable Condiciones de trabajo, la tendencia mayoritaria fue de Regular a buena, aunque el porcentaje de la categoría Buena fue menor que para el caso de la variable anterior. Esta tendencia marca un buen síntoma institucional, a pesar que en la realidad no se encuentra del todo bien. Quizás, esta incongruencia de resultados, en función de la realidad, podría deberse a que, por lo general, los encuestados mostraron cierta desconfianza al momento de tomarles los datos. Es probable que esta actitud se deba a las continuas represalias a las que son sometidos algunos trabajadores, llegando hasta despidos a contratados. Sin embargo, este tema podría ser motivo de nuevas investigaciones en el futuro, pudiendo aperturar nuevas perspectivas de análisis social en salud enmarcándose en el estudio del talento del recurso humano como o indicaron Agudelo, Alveiro, Saavedra y Ramiro (2016), teniendo en cuenta que este recurso es la clave del incremento de la calidad competitiva institucional y que tanto las condiciones personales como el reto al trabajo constituyen los pilares de mayor fortaleza en las dos variables.

Por otra parte, respecto a la demostración de la hipótesis general, se determinó que hubo una relación estadística significativa entre el nivel entre la Satisfacción Laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo, en ese Hospital público del Callao, observando que fue una relación directa y moderada, lo que llevó a reflexionar sobre las relevancia de estas condiciones como factor de satisfacción del personal como también lo indicaron Al - Hamdan, Manojlovich y Tanima (2016) cuando analizaron los factores externos o externalidades que contribuyen con la satisfacción laboral de un grupo de enfermeras de Jordania, siendo coherente con lo determinado en este trabajo. Por otra parte, contribuyendo a la dilucidación de este resultado, Broncano (2012) también señaló que el nexo entre el estrés y el sobre estrés de las enfermeras se liga intimamente a su condición interna de satisfacción laboral, la

misma que se vincula estrechamente con las externalidades que previamente advirtieron A-Haman *et al.* (2016).

Este aspecto, aunque complejo en el ser humano, no deja de ser relevante, razón por la cual, las instituciones, en el marco de la modernización de la gestión de recursos humanos en salud, han proveído una serie de condiciones para un mayor confort, ligando así, al trabajador con su centro laboral y, consecuentemente, incrementando los indicadores de producción. En la primera hipótesis específica, se demostró que no hubo relación significativa, estadísticamente hablando, entre el nivel entre la Satisfacción Laboral del personal de enfermería y las condiciones personales, en este mismo Hospital público del Callao, por lo que, a pesar de que podría tomarse como una inconsistencia, no deja de ser coherente con lo señalado por Candanoza y Lechuga (2015), cuando indicaron que muchos aspectos personales si bien se coligen con la satisfacción laboral, no son determinantes en la misma debido a que, cuando los empleados o trabajadores se encuentran desempeñando funciones, éstos se desligan de sus condicionantes personales para avocarse exclusivamente en lo que consideran su tarea, a pesar que algunos de estos aspectos, dependiendo de la gravedad de los mismos, podría imposibilitar la ejecución de labores Devi (2019), empero, esta condicionante, no hay menoscabo en la satisfacción que éstos muestran con su centro laboral.

Esta situación conlleva a pensar en que probablemente hay una segregación de los aspectos personales o familiares, que se desvinculan con aquellos sentimientos que surgen producto de la interacción laboral, como también lo dejaron traslucir Dolansky y Moore (2015) cuando analizar la satisfacción de este grupo profesional desde su formación académica. Sin duda, aspecto importante que bien podría ser motivo de nuevas evaluaciones y/o reflexiones en el futuro. En la hipótesis segunda específica no se demostró relación significativa entre el nivel entre la Satisfacción Laboral del personal de enfermería y las condiciones ambientales, en este mismo Hospital público del Callao,

lo que en definitiva concuerda con el resultado anteriormente analizado, debido, fundamentalmente, a que el entorno con es una condicionante de satisfacción para el trabajador que, diariamente, observa lo mismo en su centro de labores, en comparación con la percepción ocasional que si tiene el usuario externo, en el modelo de calidad de atención señalado por Donabedian (2005). Esta situación lleva a considerar que el aspecto entorno no significa nada para la satisfacción. Sin menoscabar el sentimiento positivo que podría expresarse en cuanto éstas personas observen una mejora física externa en su centro laboral, aunque se debe señalar también, este sentimiento dura poco (Holmberg, Sobis y Carlström (2015), probablemente por la misma condición de observarlo a diario. Al respecto, también debe puntualizarse que esta aparente inafectación, que este personal si mantiene el orden y limpieza de su entorno, pero esta rutina, adoptada más como tema de prevención y salubridad, no constituye una condicionante de satisfacción, como también lo señalaron Shah, Ali, Dahri, Brohi, Maher, y Hameed (2018).

Finalmente, en la última hipótesis específica se determinó que existió relación estadística significativa entre el nivel entre la Satisfacción Laboral del personal de enfermería y las Condiciones de la Carga Física y Mental, en este mismo Hospital público del Callao. Indicándose que fue una relación directa, aunque de nivel moderado, interpretándolo como que a mejores Condiciones en la Carga Física y Mental entonces mayor será la satisfacción laboral en este personal de salud. Lo que resulta muy consistente no solamente con la teoría consultada sino con la realidad observada. Indudablemente, esta condición si resulta imprescindible mantenerla, así tratadistas como Chiavenato (2000); Seligman (2003) y Robbins y Judge (2013) enfatizan en que las entidades deberían garantizar que esta condición se cumpla y se provea de las circunstancias favorables para que ocurran en los entornos laborales, enfatizando también en manejo de herramientas de habilidades blandas que potencializan las condiciones de carga física y mental. En ese contexto, Long-Choi, Fei, Hisyam y Tan (2016) y Neffa (2015) determinan la relevancia del manejo de estos dos aspectos no

solo para continuar con la felicidad dentro de los entornos laborales sino, para garantizar la mantención de familias saludables como parte de la extensión de las entidades en la sociedad. Aspecto sumamente atractivo para iniciar investigaciones que vayan hacia una visión extramural de los entornos laborales en este rubro de los prestadores de servicios de salud.

V. Conclusiones.

- Primera:** Existe relación significativa ($p=0.009<0.05$) entre el nivel entre la Satisfacción Laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo, en un Hospital público – Callao 2019, Siendo una relación es positiva o directa, y moderada, interpretando que a mayores condiciones laborales entonces mayor será la satisfacción laboral.
- Segunda:** No hubo relación significativa ($p=0.264>0.05$) entre el nivel entre la Satisfacción Laboral del personal de enfermería y las condiciones personales, en un Hospital público – Callao 2019
- Tercera:** No se demostró relación significativa ($p=0.245>0.05$), entre el nivel entre la Satisfacción Laboral del personal de enfermería y las condiciones ambientales, en un Hospital público – Callao 2019.
- Cuarta:** Existe relación significativa ($p=0.005<0.05$) entre el nivel entre la Satisfacción Laboral del personal de enfermería y las Condiciones de la Carga Física y Mental, en un Hospital público – Callao 2019. Indicando que fue una relación directa, aunque de nivel moderado, interpretando que a mejores Condiciones en la Carga Física y Mental entonces mayor será la satisfacción laboral en este personal de salud.

VI. Recomendaciones.

- Primera:** A los gestores en salud, se recomienda seguir las indicaciones de los principales estudiosos de recursos humanos, puntualizando en la potencialización de aspectos relacionados con la carga física y mental de los trabajadores. Este aspecto, podría ser determinante para la mejora del rendimiento y, consecuentemente, mejora de los servicios de salud.
- Segunda:** A los directivos de este nosocomio se recomienda que, en atención a los resultados de este informe de investigación, se implementen programas y estrategias de potencialización de habilidades blandas y estrategias de afrontamiento frente a problemas que podrían suscitarse en la interacción laboral de los trabajadores, asimismo, proveer de una estrategia de detección temprana de posibles problemas de insatisfacción laboral para enmendarlo y evitar consecuencias ulteriores.
- Tercera:** A los profesionales de enfermería de este hospital se recomienda asumir de manera madura y con seriedad las capacitaciones que realice el hospital en pro de la mejora del recurso humano, comprometiéndose no solamente como parte de la mejora de la calidad de atención sino en su calidad de vida personal.
- Cuarta:** A los investigadores en salud se recomienda tomar en cuenta estos resultados y auscultar a profundidad los aspectos ligados con la carga laboral física y mental del personal, con la finalidad de dilucidar aspectos no contemplados en este informe, pudiendo desentrañar más y mejor el problema de investigación.

VII. Referencias.

- Agudelo, M., Alveiro, C., Saavedra, B., y Ramiro, M. (2016). The Human Resource Management As a Key Element and Quality Competitiveness Organizacional. *Visión of Future*, 20, 1–20. Recuperado de <https://bit.ly/2IBgYBc>
- Al - Hamdan, Z., Manojlovich, M. y Tanima, B. (2016). Jordanian Nursing Work Environments, Intent to Stay, and Job Satisfaction. *Journal of Nursing Scholarship*, 49(1). 103-110. Doi: <https://doi.org/10.1111/jnu.12265>
- Alles, M. (2018). *Conciliar la vida profesional y personal*. Buenos Aires: Granica Edits
- Broncano, Y. (2012) *La satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del Hospital San Bartolomé 2010*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de <https://bit.ly/2Q4ESHw>
- Colegio de Enfermeros del Perú. (2002). *Ley del trabajo enfermera(o) Congreso de la República Ley N° 27669*. 127–156. Recuperado de <https://bit.ly/2FvTSKL>
- Contreras, F; Espinal, L.; Pachón, A. y González, J. (2013) Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá. *Divers.: Perspect. Psicol.*, 9(1),.65-80. Recuperado de <https://bit.ly/2RbxV90>
- Candanoza, A. y Lechuga, J. (2015) Caracterización de la satisfacción laboral y condiciones de trabajo de una empresa de seguridad en la ciudad de Barranquilla durante el año 2012. *Revista Colombiana Salud Libre* 10 (2): 98-102.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5ta ed.). Colombia: Mc Graw Hill
- Devi, S. (2019). *Job satisfaction among nursing in Pgims, Rohtak (Haryana)*. International Scientific and Practical Conference "Innovative ideas of modern youth in science and education". 26th Febraury. Recuperado de <http://issues.conf.researchparks.org/index.php/ISPCIIMYSE/article/view/80>

- Dill, J., Erickson, R. J. y Diefendorff, J. M. (2016). Motivation in caring labor: Implications for the well-being and employment outcomes of nurses. *Social Science y Medicine*, 167 (3), 99-106. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2016.07.028>
- Donabedian A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *Milbank Memorial Fund Q*;44,166-206. Doi: 10.2307 / 3348969
- Donabedian A. (2005). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Quarterly*;83(4), 691–729. Doi: 10.1111 / j.1468-0009.2005.00397.x
- Dolansky, M. A. y Moore, S. M. (2015). Quality and Safety Education for Nurses (QSEN): The Key is Systems Thinking. *OJIN: The Online Journal of Issues in Nursing* 18 (3). Doi: 10.3912/OJIN.Vol18No03Man01
- García-Ubaque, J; Beltrán-Lizarazo, A y Daza-López, M. (2011) Autoevaluación de condiciones de trabajo de enfermería en alta complejidad. *Rev. Enfermería XXIX* (2): 331-341.
- Goleman, D. (2006). *Social Intelligence: The New Science of Social Relationships*. NY, USA: Bantam Books.
- Guasch J. (2005). Higiene industrial básica, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *Madrid Rev. Sal.*, 5(17), 121-132
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill Interamericana
- Hernández y, S. y Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial enfoque basado en competencias*. México, D.F.. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Holmberg, C., Sobis, I. y Carlström, E. (2015). Job Satisfaction Among Swedish Mental Health Nursing Staff: A Cross-Sectional Survey. *Journal International Journal of Public Administration*, 39(6), 429 - 436. doi: <https://doi.org/10.1080/01900692.2015.1018432>
- Hugo, V., Lopez, S., Jose, B., y Abanto, L. (2014). *Alta dirección*. Lima, Perú: LiSEdits

- Koontz, H., Wehrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administration: A Global and Management Perspective*. (14th ed.). Santa Fe, US: Mc graw Hill Education
- Liu, Y., Aunguroch, Y. y Yunibhand, J. (2015). Job satisfaction in nursing: a concept analysis study. *International Nursing Review*, 63(1). Doi: <https://doi.org/10.1111/inr.12215>
- Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. (Tesis de Maestría). Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo
- Long-Choi, S., Fei, C., Hisyam, M. B. y Tan, O. K. (2016). Transformational leadership, empowerment, and job satisfaction: the mediating role of employee empowerment. *Human Resources for Health*, 14(1), 73 - 81. Doi: <https://doi.org/10.1186/s12960-016-0171-2>
- Lugo, G. E. R., y Gómez, M. L. T. (2007). Escuela de relaciones humanas y su aplicación en una empresa de telecomunicaciones. *Scientia Et Technica*, XIII(34), 309–314. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84934052>
- Lung, C. S. y Soo-Young (2015). The Hawthorne Studies Revisited: Evidence From the U.S. Federal Workforce. *Administration y Society*, 47(5). Doi: <https://doi.org/10.1177/0095399712459731>
- Neffa, J. C. (2015) *Los riesgos psicosociales en el trabajo contribución a su estudio*. La Plata, Argentina: Universidad Nacional de Nordeste Conicet – Ceil. Recuperado de <https://bit.ly/2wPe4Ui>
- Newstrom, J. W. y Davis, K. (2002). *Organizational behavior: human behavior at work*. Cornell University, USA: McGraw-Hill/Irwin.
- Organización mundial de la salud -OMS (2000). *Estrategia de promoción de la salud en los lugares de trabajo de América Latina y el Caribe*. San José de Costa Rica: División de Salud y Ambiente. Programa Regional de Salud de los Trabajadores. Recuperado de <https://bit.ly/31piPBz>

- Palma, S. (2004). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Rev. Inv. UNMSM*, 2. Recuperado de <https://bit.ly/2F7fttH>
- Parsons, T. (1951). *The social system*. London: Routledge y Kegan Paul Ltd. Recuperado de <https://bit.ly/2FFS1Xd>
- Pereyra, F. y Micha, A. (2016). The configuration of nursing labor conditions in the Buenos Aires Metropolitan Area: An analysis at the intersection of the gender order and the organization of the health system. *Salud Colectiva*, 12 (2). Doi: <https://doi.org/10.18294/sc.2016.730>
- Perez, N. O. y Rivera, P. L. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013*. (Tesis de maestría). Iquitos, Perú: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Recuperado de <https://bit.ly/2pSkD3n>
- Reyes, A. (2016) *Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y vida sin Drogas – Oficina Zonal Tarapoto, 2016*. (Tesis de maestría en gestión pública). Tarapoto, Perú: Universidad César Vallejo.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Organizational Behavior*. (15th ed.). Paris: Pearson - University of Notre Dame.
- Rodríguez-Jarabo, B. (2016) *Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad*. (Tesis doctoral). España: Universidad de Alicante.
- Saldarriaga, R. (2017). *Condiciones laborales y satisfacción laboral de Aptus. Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola. Lima*. (Tesis de grado). Lima Perú: Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de <https://bit.ly/2WACBv8>
- Sánchez, M. y García, M. (2017) Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica* 12, (2): 161-166.

- Sauñe-Oscoco, W., Bendezù-Sarcines, C. E. y Oscoco-Torres, O. (2012). Work conditions and level of stress in nurses of a peruvian public hospital. *Rev. méd. Panacea*, 2(3):91-94.
- Seligman, M. (2003). *Happiness: The Three Traditional Theories*. Recuperado de http://pq.2004.tripod.com/happiness_three_traditional_theories.pdf
- Shah, S. M. M., Ali, R., Dahri, A. S., Brohi, N. A., Maher, Z. A. & Hameed, W.U. (2018). Determinants of Job Satisfaction among Nurses: Evidence from South Asian Perspective. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(5), 19–26. Doi: <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v8-i5/4082>
- Solis, Z. (2017). *Clima organizacional en los trabajadores del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2013*. (Tesis de grado). Lima Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de <https://bit.ly/2MKqvLF>
- Uribe, D. (2016) El impacto de las condicionantes del trabajo en la Satisfacción laboral. *Rev. Interam Psicol. Ocup.* 34 (1), 57-65. Doi:10.21772/ripo.v34n1a04
- Vainieri, M., Smaldone, P., Rosa, A. y Carroll, K. (2019). The role of collective labor contracts and individual characteristics on job satisfaction in Tuscan nursing homes. *Health Care Management Review*, 44(3), 224–234. doi: 10.1097/HMR.000000000000177
- Vassbø, T., Kirkevold, M., Edvardsson, D., Sjögren, K., Lood, Q., Sandman, P. O. & Bergland, A. (2018). Associations between job satisfaction, person-centredness, and ethically difficult situations in nursing homes—A cross-sectional study. *Journal of Advanced Nursing*, 75(5), 979-988. Doi: <https://doi.org/10.1111/jan.13890>
- Wang, K. Y., Chou, C.C. y Lai, J. C. (2019). A structural model of total quality management, work values, job satisfaction and patient-safety-culture attitude among nurses. *Journal of Nursing Management*, 27(2), 225-232. Doi: <https://doi.org/10.1111/jonm.12669>

Anexos.

Anexo 1. Matriz de consistencia.

Problema	Objetivos	Hipótesis	VAR Satisfacción Laboral	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
Problema general	Objetivo general	hipótesis general	Dimensión 1: Reto del trabajo	Identificación Responsabilidad Desarrollo de vida Autonomía Condiciones laborales Capacitación Actualizaciones	1 -7	Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2	Alta (89 - 120)
¿Cuál es la relación que existe entre la Satisfacción Laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo en un Hospital público – Callao 2019?	Determinar la relación entre la Satisfacción Laboral del personal de Enfermería y su Relación con las condiciones de trabajo, en un Hospital público – Callao 2019	Existe relación entre el nivel entre la Satisfacción Laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo, en un Hospital público – Callao 2019		Dimensión 2: Remuneración	Ajuste del sueldo Satisfacción de sus necesidades Oportunidades al personal		
Problemas específicos.	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensión 3: Supervisión	Oportunidad de mejora Participación en procesos Mejora de tareas Equipos de trabajo Compromiso Capacidad en equipo	11 – 17	Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 De acuerdo = 4	Media (56 - 88) Baja (24 - 55)
¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y las condiciones del entorno en un Hospital público – Callao 2019?	Determinar la relación entre la satisfacción laboral y las condiciones del entorno en un Hospital público – Callao 2019	Existe relación entre la satisfacción laboral y las condiciones del entorno en un Hospital público – Callao 2019		Dimensión 4: Comunicación	Canales de comunicación Participación Integración Comunicación horizontal Comunicación vertical		
¿Cuál es la relación de entre satisfacción laboral y las condiciones de trabajo en un Hospital público – Callao 2019?	Determinar la relación de entre satisfacción laboral y las condiciones de trabajo en un Hospital público – Callao 2019.	Existe relación de entre satisfacción laboral y las condiciones de trabajo en un Hospital público – Callao 2019	VAR: Condiciones en el trabajo	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
			Dimensión 1: Condiciones personales	Salud física Salud mental Necesidades personales Conocimientos, experiencias y habilidades Imagen de sí mismo Comunicación Toma de decisiones	1 a 8	Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3	Buenas (92 - 125) Regulares (59 - 91) Malas (25 - 58)
¿Cuál es la relación de entre satisfacción laboral y las condiciones personales en un Hospital público	Determinar la relación de entre satisfacción laboral y las condiciones personales en un Hospital público	Existe relación de entre satisfacción laboral y las condiciones personales en un Hospital público –	Dimensión 2: Condiciones ambientales	Ventilación Iluminación Etiquetado Riesgo biológico Bioseguridad	9 a 15	De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5	

- Callao 2019?	- Callao 2019	Callao 2019		Inmunización personal		
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Monotonía Satisfacción con lo que hace Ergonomía Ataques psicologicos Conflictos laborales Protección personal Espacios de trabajo Vigilancia	16 a 25	
Tipo de Estudio: Básico.	Población: 120 Trabajadores	Técnica: encuesta	Dimensión 3: Condiciones de la carga física y mental			
Diseño de Investigación: No Experimental. Correlacional.	Muestreo: No probabilístico, intencional.	Instrumento: Encuesta dirigida al personal de Enfermería de un Hospital público- Callao.	Estadística a utilizar			
Método. Método hipotético deductivo	Población: 90		Tablas y gráficos descriptivos.			
			Pruebas inferenciales: Coeficiente de Rho de Spearman. SPSS Versión 25			

Anexo 2. Instrumentos de toma de datos.

INSTRUMENTO: SERVICIOS DE LA SALUD

Instrucciones: Marque solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas

CONDICIONES LABORALES		ESCALA				
N°	CONDICIONES PERSONALES	1	2	3	4	5
1	La salud física repercute en el desempeño laboral					
2	La salud mental repercute en el desempeño laboral					
3	Su trabajo satisface en un nivel aceptable, sus necesidades, seguridad y realización personal					
4	Siente que las tareas que realiza en el trabajo le exigen más conocimientos, experiencias y habilidades de las que posee actualmente					
5	Considera que tiene facilidad para aprender cosas nuevas					
6	Se puede afirmar que usted tiene un buen concepto e imagen de sí mismo					
7	Tiene facilidad para comunicarse con los demás compañeros, aprendiendo de sus experiencias					
8	Prefiere no tomar decisiones en el trabajo antes del punto de vista del jefe, pues él es quien da la orden debe proceder y la forma de actuar					
	CONDICIONES AMBIENTALES					
9	Cree que la ventilación en su puesto de trabajo es adecuada					
10	La iluminación de su lugar de trabajo es la adecuada					
11	Durante el turno de trabajo experimenta cambios bruscos de temperatura					
12	Los recipientes con sustancias químicas están debidamente etiquetados					
13	Conoce las consecuencias de estar expuesto a virus, bacterias y hongos en su lugar de trabajo					
14	Se utilizan medidas de protección de riesgos durante el turno					
15	Se encuentra vacunada contra el VHB y tétano					
	CONDICIONES DE LA CARGA FÍSICA Y MENTAL					
16	Considera que su trabajo es monótono y repetitivo					
17	Se siente satisfecho con las tareas que desempeña en su lugar de trabajo					
18	Durante sus turnos laborales, pasa la mayor parte del tiempo en posturas incómodas					
19	Usted tiene que realizar levantamiento de algún tipo de carga mayor a sus capacidades					
20	Continuamente Ud. recibe recriminaciones por parte de sus jefes					
21	Suele llevar trabajo para su casa					
22	Suele tener conflictos en su centro laboral					
23	Existen suficientes medidas de protección personal durante el turno de trabajo					
24	Los espacios de trabajo está limpios, ordenados, libre de obstáculos y con el equipamiento necesario					
25	Dispone de vigilancia y acompañamiento suficiente en su lugar de trabajo					

Muchas gracias.

Autores: García Ubaque, J; Beltrán Lizarazo, A y Daza López, M. (2011) Autoevaluación de condiciones de trabajo de enfermería en alta complejidad. Av. Enfermería XXIX (2): 331-341.

INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN LABORAL

CUESTIONARIO

Instrucciones: Marque solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas

SATISFACCIÓN LABORAL		ESCALA				
N°	RETO DEL TRABAJO	1	2	3	4	5
1	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidad que demanda su puesto de trabajo					
2	Las tareas encomendadas están de acuerdo con las capacidades y habilidades que Ud. posee					
3	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana					
4	Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y en la familia					
5	Tiene autonomía para desarrollar sus actividades a su manera					
6	El Hospital le ofrece todas las facilidades y libertad para sus actividades					
7	El Hospital le ofrece cursos de actualización para su desarrollo personal					
REMUNERACIÓN						
8	El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo					
9	El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos					
10	El Hospital ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña					
SUPERVISIÓN						
11	La supervisora brinda apoyo para superar los obstáculos que se presenta					
12	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
16	Los jefes promueven la capacidad mediante una tarea estimulante					
17	La supervisora suele trabajar en equipo					
COMUNICACION						
18	Existe canales de comunicación entre todas las enfermeras					
19	Se fomenta la participación de todos al momento de la toma de decisiones para mejora de la gestión					
20	Se Tiene la sensación que en el hospital cada quien hace su trabajo					
21	Existe espacios de integración de todo el personal					
22	Ud. primero comunica a sus demás compañeros lo que va a decidir					
23	Mis relaciones sociales en mi centro laboral, permiten que sea más segura en su puesto laboral					
24	Considero que mis intereses personales prevalecen, aun cuando esté trabajando en equipo					

Muchas Gracias.

Autor: Roni Lomas Púa. "Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017". Universidad César Vallejo.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): ... Mg. MARÍA JESUS LOPEZ VERA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa maestría de con mención en Gestión de servicios de salud de la UCV, en la sede lima norte, promoción 2018-I, aula 620 requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: satisfacción laboral y condiciones de trabajo del personal de enfermería de un hospital público, callao - 2019

Siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



Nancy Luz, Lázaro Muñoz.

DNI 04073233

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: RETO DEL TRABAJO							
1	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	✓		✓		✓		
2	Las tareas encomendadas están de acuerdo con las capacidades y habilidades que Ud. posee	✓		✓		✓		
3	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana	✓		✓		✓		
4	Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y en la familia	✓		✓		✓		
5	Tiene autonomía para desarrollar sus actividades a su manera	✓		✓		✓		
6	El Hospital le ofrece todas las facilidades y libertad para sus actividades	✓		✓		✓		
7	El Hospital le ofrece cursos de actualización para su desarrollo personal	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: REMUNERACIÓN							
8	El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	✓		✓		✓		
9	El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos	✓		✓		✓		
10	El Hospital ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: SUPERVISIÓN							
11	La supervisora brinda apoyo para superar los obstáculos que se presenta	✓		✓		✓		
12	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	✓		✓		✓		
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea							
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa	✓		✓		✓		
15	Los trabajadores están comprometidos con la organización	✓		✓		✓		
16	Los jefes promueven la capacidad mediante una tarea estimulante	✓		✓		✓		
17	La supervisora suele trabajar en equipo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: COMUNICACIÓN							
18	Existe canales de comunicación entre todas las enfermeras	✓		✓		✓		



ESCUELA DE POSTGRADO

19	Se fomenta la participación de todos al momento de la toma de decisiones para mejora de la gestión							
20	Se Tiene la sensación que en el hospital cada quien hace su trabajo							
21	Existe espacios de integración de todo el personal							
22	Ud. primero comunica a sus demás compañeros lo que va a decidir							
23	Mis relaciones sociales en mi centro laboral, permiten que sea más segura en su puesto laboral							
24	Considero que mis intereses personales prevalecen, aun cuando esté trabajando en equipo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LOPEZ VEGA MARIA JESUS DNI: 16022070

Especialidad del validador: MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de 08 del 2019

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONDICIONES LABORALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : RETO DEL TRABAJO								
1	La salud física repercute en el desempeño laboral	✓		✓		✓		
2	La salud mental repercute en el desempeño laboral	✓		✓		✓		
3	Su trabajo satisface en un nivel aceptable, sus necesidades, seguridad y realización personal	✓		✓		✓		
4	Siente que las tareas que realiza en el trabajo le exigen más conocimientos, experiencias y habilidades de las que posee actualmente	✓		✓		✓		
5	Considera que tiene facilidad para aprender cosas nuevas	✓		✓		✓		
6	Se puede afirmar que usted tiene un buen concepto e imagen de sí mismo	✓		✓		✓		
7	Tiene facilidad para comunicarse con los demás compañeros, aprendiendo de sus experiencias	✓		✓		✓		
8	Prefiere no tomar decisiones en el trabajo antes del punto de vista del jefe, pues él es quien da la orden debe proceder y la forma de actuar	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: CONDICIONES AMBIENTALES								
9	Cree que la ventilación en su puesto de trabajo es adecuada	✓		✓		✓		
10	La iluminación de su lugar de trabajo es la adecuada	✓		✓		✓		
11	Durante el turno de trabajo experimenta cambios bruscos de temperatura	✓		✓		✓		
12	Los recipientes con sustancias químicas están debidamente etiquetados	✓		✓		✓		
13	Conoce las consecuencias de estar expuesto a virus, bacterias y hongos en su lugar de trabajo	✓		✓		✓		
14	Se utilizan medidas de protección de riesgos durante el turno	✓		✓		✓		
15	Se encuentra vacunada contra el VHB y tétano	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CONDICIONES DE LA CARGA FÍSICA Y MENTAL								
16	Considera que su trabajo es monótono y repetitivo	✓		✓		✓		
17	Se siente satisfecho con las tareas que desempeña en su lugar de trabajo	✓		✓		✓		
18	Durante sus turnos laborales, pasa la mayor parte del tiempo en posturas incómodas	✓		✓		✓		
19	Usted tiene que realizar levantamiento de algún tipo de carga mayor a sus capacidades	✓		✓		✓		
20	Continuamente Ud. recibe recriminaciones por parte de sus jefes	✓		✓		✓		

21	Suele llevar trabajo para su casa	✓		✓		✓	
22	Suele tener conflictos en su centro laboral	✓		✓		✓	
23	Existen suficientes medidas de protección personal durante el turno de trabajo	✓		✓		✓	
24	Los espacios de trabajo está limpios, ordenados, libre de obstáculos y con el equipamiento necesario	✓		✓		✓	
25	Dispone de vigilancia y acompañamiento suficiente en su lugar de trabajo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LOPEZ VEGA D. MARIA JESUS DNI: 96022070

Especialidad del validador: MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03...de...08...del 2019..



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): DR. JOAQUÍN VERTIZ OSORES

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa maestría de con mención en Gestión de servicios de salud de la UCV, en la sede lima norte, promoción 2018-I, aula 620 requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: satisfacción laboral y condiciones de trabajo del personal de enfermería de un hospital público, callao - 2019

Siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



Nancy Luz, Lázaro Muñoz.

DNI 04073233

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: RETO DEL TRABAJO							
1	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidad que demanda su puesto de trabajo	✓		✓		✓		
2	Las tareas encomendadas están de acuerdo con las capacidades y habilidades que Ud. posee	✓		✓		✓		
3	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana	✓		✓		✓		
4	Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y en la familia	✓		✓		✓		
5	Tiene autonomía para desarrollar sus actividades a su manera	✓		✓		✓		
6	El Hospital le ofrece todas las facilidades y libertad para sus actividades	✓		✓		✓		
7	El Hospital le ofrece cursos de actualización para su desarrollo personal	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: REMUNERACIÓN							
8	El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	✓		✓		✓		
9	El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos	✓		✓		✓		
10	El Hospital ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: SUPERVISIÓN							
11	La supervisora brinda apoyo para superar los obstáculos que se presenta	✓		✓		✓		
12	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	✓		✓		✓		
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	✓		✓		✓		
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa	✓		✓		✓		
15	Los trabajadores están comprometidos con la organización	✓		✓		✓		
16	Los jefes promueven la capacidad mediante una tarea estimulante	✓		✓		✓		
17	La supervisora suele trabajar en equipo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: COMUNICACIÓN							
18	Existen canales de comunicación entre todas las enfermeras	✓		✓		✓		



ESCUELA DE POSTGRADO

19	Se fomenta la participación de todos al momento de la toma de decisiones para mejora de la gestión	✓	✓	✓	
20	Se Tiene la sensación que en el hospital cada quien hace su trabajo	✓	✓	✓	
21	Existe espacios de integración de todo el personal	✓	✓	✓	
22	Ud. primero comunica a sus demás compañeros lo que va a decidir	✓	✓	✓	
23	Mis relaciones sociales en mi centro laboral, permiten que sea más segura en su puesto laboral	✓	✓	✓	
24	Considero que mis intereses personales prevalecen, aun cuando esté trabajando en equipo	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Vértiz Cruz, Georgina DNI: 16735482

Especialidad del validador: Metodólogo

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de Jun del 2019

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONDICIONES LABORALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : RETO DEL TRABAJO								
1	La salud física repercute en el desempeño laboral	✓		✓		✓		
2	La salud mental repercute en el desempeño laboral	✓		✓		✓		
3	Su trabajo satisface en un nivel aceptable, sus necesidades, seguridad y realización personal	✓		✓		✓		
4	Siente que las tareas que realiza en el trabajo le exigen más conocimientos, experiencias y habilidades de las que posee actualmente	✓		✓		✓		
5	Considera que tiene facilidad para aprender cosas nuevas	✓		✓		✓		
6	Se puede afirmar que usted tiene un buen concepto e imagen de sí mismo	✓		✓		✓		
7	Tiene facilidad para comunicarse con los demás compañeros, aprendiendo de sus experiencias	✓		✓		✓		
8	Prefiere no tomar decisiones en el trabajo antes del punto de vista del jefe, pues él es quien da la orden debe proceder y la forma de actuar	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: CONDICIONES AMBIENTALES								
9	Cree que la ventilación en su puesto de trabajo es adecuada	✓		✓		✓		
10	La iluminación de su lugar de trabajo es la adecuada	✓		✓		✓		
11	Durante el turno de trabajo experimenta cambios bruscos de temperatura	✓		✓		✓		
12	Los recipientes con sustancias químicas están debidamente etiquetados	✓		✓		✓		
13	Conoce las consecuencias de estar expuesto a virus, bacterias y hongos en su lugar de trabajo	✓		✓		✓		
14	Se utilizan medidas de protección de riesgos durante el turno	✓		✓		✓		
15	Se encuentra vacunada contra el VHB y tétano	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CONDICIONES DE LA CARGA FÍSICA Y MENTAL								
16	Considera que su trabajo es monótono y repetitivo	✓		✓		✓		
17	Se siente satisfecho con las tareas que desempeña en su lugar de trabajo	✓		✓		✓		
18	Durante sus turnos laborales, pasa la mayor parte del tiempo en posturas incómodas	✓		✓		✓		
19	Usted tiene que realizar levantamiento de algún tipo de carga mayor a sus capacidades	✓		✓		✓		
20	Continuamente Ud. recibe recriminaciones por parte de sus jefes	✓		✓		✓		



ESCUELA DE POSTGRADO

21	Suele llevar trabajo para su casa	✓		✓		✓	
22	Suele tener conflictos en su centro laboral	✓		✓		✓	
23	Existen suficientes medidas de protección personal durante el turno de trabajo	✓		✓		✓	
24	Los espacios de trabajo está limpios, ordenados, libre de obstáculos y con el equipamiento necesario	✓		✓		✓	
25	Dispone de vigilancia y acompañamiento suficiente en su lugar de trabajo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Joazulín Vértiz Osorio DNI: 16735402

Especialidad del validador: Psicólogo

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de Jun del 2019

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dra. Juana YRIS DIAZ MUJICA.....

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa maestría de con mención en Gestión de servicios de salud de la UCV, en la sede lima norte, promoción 2018-I, aula 620 requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: satisfacción laboral y condiciones de trabajo del personal de enfermería de un hospital público, callao - 2019

Siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



Nancy Luz, Lázaro Muñoz.

DNI 04073233

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONDICIONES LABORALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : RETO DEL TRABAJO								
1	La salud física repercute en el desempeño laboral	✓		✓		✓		
2	La salud mental repercute en el desempeño laboral	✓		✓		✓		
3	Su trabajo satisface en un nivel aceptable, sus necesidades, seguridad y realización personal	✓		✓		✓		
4	Siente que las tareas que realiza en el trabajo le exigen más conocimientos, experiencias y habilidades de las que posee actualmente	✓		✓		✓		
5	Considera que tiene facilidad para aprender cosas nuevas	✓		✓		✓		
6	Se puede afirmar que usted tiene un buen concepto e imagen de sí mismo	✓		✓		✓		
7	Tiene facilidad para comunicarse con los demás compañeros, aprendiendo de sus experiencias	✓		✓		✓		
8	Prefiere no tomar decisiones en el trabajo antes del punto de vista del jefe, pues él es quien da la orden debe proceder y la forma de actuar	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: CONDICIONES AMBIENTALES								
9	Cree que la ventilación en su puesto de trabajo es adecuada	✓		✓		✓		
10	La iluminación de su lugar de trabajo es la adecuada	✓		✓		✓		
11	Durante el turno de trabajo experimenta cambios bruscos de temperatura	✓		✓		✓		
12	Los recipientes con sustancias químicas están debidamente etiquetados	✓		✓		✓		
13	Conoce las consecuencias de estar expuesto a virus, bacterias y hongos en su lugar de trabajo	✓		✓		✓		
14	Se utilizan medidas de protección de riesgos durante el turno	✓		✓		✓		
15	Se encuentra vacunada contra el VHB y tétano	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CONDICIONES DE LA CARGA FÍSICA Y MENTAL								
16	Considera que su trabajo es monótono y repetitivo	✓		✓		✓		
17	Se siente satisfecho con las tareas que desempeña en su lugar de trabajo	✓		✓		✓		
18	Durante sus turnos laborales, pasa la mayor parte del tiempo en posturas incómodas	✓		✓		✓		
19	Usted tiene que realizar levantamiento de algún tipo de carga mayor a sus capacidades	✓		✓		✓		
20	Continuamente Ud. recibe recriminaciones por parte de sus jefes	✓		✓		✓		



ESCUELA DE POSTGRADO

19	Se fomenta la participación de todos al momento de la toma de decisiones para mejora de la gestión	✓		✓		✓	
20	Se Tiene la sensación que en el hospital cada quien hace su trabajo	✓		✓		✓	
21	Existe espacios de integración de todo el personal	✓		✓		✓	
22	Ud. primero comunica a sus demás compañeros lo que va a decidir	✓		✓		✓	
23	Mis relaciones sociales en mi centro laboral, permiten que sea más segura en su puesto laboral	✓		✓		✓	
24	Considero que mis intereses personales prevalecen, aun cuando esté trabajando en equipo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Dora Mejía Juana Yeo DNI: 09395072

Especialidad del validador: Licenciada en Obstetricia / Maestría en Gestión y docencia / Doctora en Administración de la Educación

20 de Julio del 2019

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Consentimiento informado

Yo, Eleonora Pachas.....

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación Titulada “Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del personal de Enfermería de un hospital público, Callao - 2019”. La información recopilada a través de este cuestionario será manejada únicamente por la investigadora Nancy Luz Lázaro Muñoz. Alumna de la Maestría en Gestión de Servicios de la salud Universidad César Vallejo y con el único fin de este estudio. Este cuestionario contiene una serie de afirmaciones, las cuales tienen diversas categorías de respuesta. Le solicitamos que lea con atención cada una de ellas para responderlas adecuadamente. Le agradeceremos nos proporcione una respuesta SINCERA y HONESTA. El cuestionario es ANÓNIMO, por lo que no es necesario colocar su nombre en ningún lugar. Si tiene dudas con alguna afirmación, por favor consúltela con quien le hizo llegar el presente cuestionario. Si desea dejar de responder el cuestionario puede hacerlo en el momento que usted lo desee. Ante cualquier duda o consulta escribir a: nancylazaro1810@gmail.com


.....

Firma del Encuestado


.....

Firma de la Investigador

Consentimiento informado

Yo, Emilio Zafra Trujillo

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación Titulada “Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del personal de Enfermería de un hospital público, Callao - 2019”. La información recopilada a través de este cuestionario será manejada únicamente por la investigadora Nancy Luz Lázaro Muñoz. Alumna de la Maestría en Gestión de Servicios de la salud Universidad César Vallejo y con el único fin de este estudio. Este cuestionario contiene una serie de afirmaciones, las cuales tienen diversas categorías de respuesta. Le solicitamos que lea con atención cada una de ellas para responderlas adecuadamente. Le agradeceremos nos proporcione una respuesta SINCERA y HONESTA. El cuestionario es ANÓNIMO, por lo que no es necesario colocar su nombre en ningún lugar. Si tiene dudas con alguna afirmación, por favor consúltela con quien le hizo llegar el presente cuestionario. Si desea dejar de responder el cuestionario puede hacerlo en el momento que usted lo desee. Ante cualquier duda o consulta escribir a: nancylazaro1810@gmail.com


.....

Firma del Encuestado


.....

Firma de la Investigador

Consentimiento informado

Yo, Judith Zamora Huamani.....

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada “Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del personal de Enfermería de un hospital público, Callao - 2019”. La información recopilada a través de este cuestionario será manejada únicamente por la investigadora Nancy Luz Lázaro Muñoz. Alumna de la Maestría en Gestión de Servicios de la salud Universidad César Vallejo y con el único fin de este estudio. Este cuestionario contiene una serie de afirmaciones, las cuales tienen diversas categorías de respuesta. Le solicitamos que lea con atención cada una de ellas para responderlas adecuadamente. Le agradeceremos nos proporcione una respuesta SINCERA y HONESTA. El cuestionario es ANÓNIMO, por lo que no es necesario colocar su nombre en ningún lugar. Si tiene dudas con alguna afirmación, por favor consúltela con quien le hizo llegar el presente cuestionario. Si desea dejar de responder el cuestionario puede hacerlo en el momento que usted lo desee. Ante cualquier duda o consulta escribir a: nancylazaro1810@gmail.com



.....
Firma del Encuestado



.....
Firma de la Investigador

Anexo 3. Base de datos

Sujetos	SL1	SL2	SL3	SL4	SL5	SL6	SL7	SL8	SL9	SL10	SL11	SL12	SL13	SL14	SL15	SL16	SL17	SL18	SL19	SL20	SL21	SL22	SL23	SL24
1	4	4	5	5	4	4	5	2	1	5	2	2	4	5	4	5	3	5	5	2	4	2	3	2
2	4	4	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4
3	4	4	5	4	4	4	5	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
5	1	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4
6	4	5	4	4	5	4	3	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
7	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	2
8	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3
9	1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4	3
10	5	4	5	5	3	3	5	1	2	4	3	3	3	4	4	3	3	5	4	3	5	5	5	3
11	4	4	5	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	4	4	1
13	5	5	5	5	5	3	4	2	2	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2
14	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
15	2	4	4	4	4	3	2	1	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3
16	5	5	4	4	5	4	3	2	1	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2
17	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4
19	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
20	5	5	5	5	4	4	2	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2
21	4	4	4	5	5	4	5	4	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
22	3	3	3	3	3	4	5	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	5	4	3	3	3	3	3
24	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
25	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	3	3

26	4	4	3	4	4	5	5	3	3	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4
27	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
28	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
29	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4
31	4	4	5	5	4	4	5	2	1	5	2	2	4	5	4	5	3	5	5	2	4	2	3	2
32	4	4	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4
33	4	4	5	4	4	4	5	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
34	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
35	1	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4
36	4	5	4	4	5	4	3	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
37	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	2
38	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3
39	1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4	3
40	5	4	5	5	3	3	5	1	2	4	3	3	3	4	4	3	3	5	4	3	5	5	5	3
41	4	4	5	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
42	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	4	4	1
43	5	5	5	5	5	3	4	2	2	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2
44	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
45	2	4	4	4	4	3	2	1	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3
46	5	5	4	4	5	4	3	2	1	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2
47	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	5	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4
49	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
50	5	5	5	5	4	4	2	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2
51	4	4	4	5	5	4	5	4	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
52	3	3	3	3	3	4	5	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

53	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	5	4	3	3	3	3	3	
54	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
55	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	3	3	
56	4	4	3	4	4	5	5	3	3	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	
57	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
58	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	
59	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4
61	4	4	5	5	4	4	5	2	1	5	2	2	4	5	4	5	3	5	5	2	4	2	3	2	
62	4	4	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	
63	4	4	5	4	4	4	5	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
64	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
65	1	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	
66	4	5	4	4	5	4	3	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	
67	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	2	
68	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	
69	1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4	3	
70	5	4	5	5	3	3	5	1	2	4	3	3	3	4	4	3	3	5	4	3	5	5	5	3	
71	4	4	5	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
72	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	4	4	1	
73	5	5	5	5	5	3	4	2	2	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	
74	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
75	2	4	4	4	4	3	2	1	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
76	5	5	4	4	5	4	3	2	1	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	
77	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	5	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	
79	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	

80	5	5	5	5	4	4	2	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2
81	4	4	4	5	5	4	5	4	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
82	3	3	3	3	3	4	5	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	5	4	3	3	3	3	3
84	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
85	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	3	3
86	4	4	3	4	4	5	5	3	3	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4
87	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
88	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
89	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5

CL1	CL2	CL3	CL4	CL5	CL6	CL7	CL8	CL9	CL10	CL11	CL12	CL13	CL14	CL15	CL16	CL17	CL18	CL19	CL20	CL21	CL22	CL23	CL24	CL25
5	5	5	2	5	5	5	2	4	4	3	4	5	5	5	2	4	2	2	1	2	1	4	4	5
4	4	4	4	5	5	5	4	5	1	1	4	4	4	4	1	5	2	2	1	2	2	2	5	4
4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	5	3	5	3	2	1	1	1	3	3	4
3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	2	1	1	1	2	3	5
5	5	4	4	4	4	7	4	3	3	2	4	4	4	4	3	5	3	3	2	1	1	4	4	4
4	4	3	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4
5	5	5	2	5	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	2	4	3	4	3	2	3	5	5	4
4	4	4	4	4	5	4	4	2	2	2	4	4	4	5	3	3	2	2	2	4	1	3	4	4
4	4	5	1	5	4	5	2	5	2	1	5	5	5	5	2	5	2	5	1	1	3	5	4	5
3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	2	4	2	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	1	1	1	1	1	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	1	1	1	1	5	5	5	5	1	5	1	2	1	4	1	5	3	2
3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	5	4	2	2	2	2	5	4	2
4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2
4	2	2	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	5	1	5	5	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	5	3	3	2	2	3	2	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	3	3	2	1
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4
3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	5	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	5	5	4	4	4	2	4	5	5	4	5	4	4	3	3
3	3	4	4	5	5	5	5	2	1	1	3	3	3	5	3	3	2	1	5	3	4	3	3	3
2	2	4	4	3	3	4	3	2	2	1	2	4	3	5	3	2	3	3	5	3	4	2	4	3

2	2	3	3	4	3	5	3	2	2	1	3	3	3	5	1	4	2	1	3	2	4	3	3	3
3	2	2	4	5	5	4	5	2	2	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3
4	5	4	4	5	5	5	5	2	2	2	2	2	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	1	2	5	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
4	4	5	4	3	3	3	3	2	2	1	2	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4
5	5	5	2	5	5	5	2	4	4	3	4	5	5	5	2	4	2	2	1	2	1	4	4	5
4	4	4	4	5	5	5	4	5	1	1	4	4	4	4	1	5	2	2	1	2	2	2	5	4
4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	5	3	5	3	2	1	1	1	3	3	4
3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	2	1	1	1	2	3	5
5	5	4	4	4	4	7	4	3	3	2	4	4	4	4	3	5	3	3	2	1	1	4	4	4
4	4	3	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4
5	5	5	2	5	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	2	4	3	4	3	2	3	5	5	4
4	4	4	4	4	5	4	4	2	2	2	4	4	4	5	3	3	2	2	2	4	1	3	4	4
4	4	5	1	5	4	5	2	5	2	1	5	5	5	5	2	5	2	5	1	1	3	5	4	5
3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	2	4	2	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	1	1	1	1	1	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	1	1	1	1	5	5	5	5	1	5	1	2	1	4	1	5	3	2
3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	5	4	2	2	2	2	5	4	2
4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2
4	2	2	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	5	1	5	5	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	5	3	3	2	2	3	2	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	3	3	2	1
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4
3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	5	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3

3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	5	5	4	4	4	2	4	5	5	4	5	4	4	3	3
3	3	4	4	5	5	5	5	2	1	1	3	3	3	5	3	3	2	1	5	3	4	3	3	3
2	2	4	4	3	3	4	3	2	2	1	2	4	3	5	3	2	3	3	5	3	4	2	4	3
2	2	3	3	4	3	5	3	2	2	1	3	3	3	5	1	4	2	1	3	2	4	3	3	3
3	2	2	4	5	5	4	5	2	2	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3
4	5	4	4	5	5	5	5	2	2	2	2	2	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	1	2	5	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
4	4	5	4	3	3	3	3	2	2	1	2	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4
5	5	5	2	5	5	5	2	4	4	3	4	5	5	5	2	4	2	2	1	2	1	4	4	5
4	4	4	4	5	5	5	4	5	1	1	4	4	4	4	1	5	2	2	1	2	2	2	5	4
4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	5	3	5	3	2	1	1	1	3	3	4
3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	2	1	1	1	2	3	5
5	5	4	4	4	4	7	4	3	3	2	4	4	4	4	3	5	3	3	2	1	1	4	4	4
4	4	3	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4
5	5	5	2	5	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	2	4	3	4	3	2	3	5	5	4
4	4	4	4	4	5	4	4	2	2	2	4	4	4	5	3	3	2	2	2	4	1	3	4	4
4	4	5	1	5	4	5	2	5	2	1	5	5	5	5	2	5	2	5	1	1	3	5	4	5
3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	2	4	2	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	1	1	1	1	1	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	1	1	1	1	5	5	5	5	1	5	1	2	1	4	1	5	3	2
3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	5	4	2	2	2	2	5	4	2
4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2
4	2	2	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	5	1	5	5	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	5	3	3	2	2	3	2	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	3	3	2	1
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

4	4	4	4	5	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4
3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	5	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	5	5	4	4	4	2	4	5	5	4	5	4	4	3	3
3	3	4	4	5	5	5	5	2	1	1	3	3	3	5	3	3	2	1	5	3	4	3	3	3
2	2	4	4	3	3	4	3	2	2	1	2	4	3	5	3	2	3	3	5	3	4	2	4	3
2	2	3	3	4	3	5	3	2	2	1	3	3	3	5	1	4	2	1	3	2	4	3	3	3
3	2	2	4	5	5	4	5	2	2	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3
4	5	4	4	5	5	5	5	2	2	2	2	2	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	1	2	5	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
4	4	5	4	3	3	3	3	2	2	1	2	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4

Anexo 4. Print de las pruebas de confiabilidad.

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics Visor interface. The main window shows the results of a reliability test for the variable 'ALL VARIABLES'. The interface includes a menu bar at the top with options like 'Archivo', 'Editar', 'Ver', 'Datos', 'Transformar', 'Insertar', 'Formato', 'Analizar', 'Gráficos', 'Utilidades', 'Ampliaciones', 'Ventana', and 'Ayuda'. A toolbar with various icons is located below the menu. On the left, a tree view shows the project structure with folders for 'Resultado', 'Registro', 'Fiabilidad', 'Título', 'Notas', 'Conjunto de datos', 'Escala: ALL VARIABLES', 'Resumen de Estadísticas', and 'Estadísticas'.

The main content area is titled 'Fiabilidad' and shows the following information:

[ConjuntoDatos4]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	90		100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		90	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	24

RELIABILITY
 /VARIABLES=CL1 CL2 CL3 CL4 CL5 CL6 CL7 CL8 CL9 CL10 CL11 CL12 CL13 CL14 CL15 CL16 CL17 CL18 CL19
 CL20 CL21 CL22 CL23 CL24 CL25
 /SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

The bottom status bar indicates 'IBM SPSS Statistics Processor está listo' and 'Unicode:ON'. The Windows taskbar at the bottom shows the time as 14:48 on 11/08/2019.

*Resultado3 [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Escala: ALL VARI/A
 - Título
 - Resumen de
 - Estadísticas
- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VARI/A
 - Título
 - Resumen de
 - Estadísticas
- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VARI/A
 - Título
 - Resumen de
 - Estadísticas

/MODEL=ALPHA.

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		90	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		90	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	25

```

RELIABILITY
/VARIABLES=SL1 SL2 SL3 SL4 SL5 SL6 SL7 SL8 SL9 SL10 SL11 SL12 SL13 SL14 SL15 SL16 SL17 SL18 SL19
SL20 SL21 SL22 SL23 SL24
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

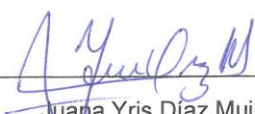
14:48 11/08/2019

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Juana Yris Díaz Mujica, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, asesor de la tesis titulada "Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del personal de enfermería en un hospital público, Callao-2019" del estudiante **Nancy Luz Lázaro Muñoz**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 13 de octubre del 2019



Juana Yris Díaz Mujica
DNI:09395072



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE **GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDICIONES DE TRABAJO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL PÚBLICO, CALLAO - 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Gestión de los servicios de la Salud

AUTORA:

Bé. Lázaro Muñoz, Nancy Luz.
ORCID: 0000-0001-9953-1730

ASESOR:

Dra. Juana Yris Díaz Mujica.
ORCID: 0000-0001-8268-4626

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones Asistenciales y Gestión del riesgo en Salud.

Lima - Perú

2019

Resumen de coincidencias

23 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

- 1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante
- 2 ninive.uaslp.mx Fuente de Internet
- 3 Entregado a CONACYT Trabajo del estudiante
- 4 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet
- 5 cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet
- 6 www.digesa.minsa.gob... Fuente de Internet
- 7 repository.unilbre.edu... Fuente de Internet
- 8 revista.cinzel.com.co Fuente de Internet
- 9 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

LÁZARO MUÑOZ, NANCY LUZ

D.N.I. : 04073233

Domicilio : Residencial Montecarlo Mz I Lt 6 SMP

Teléfono : Fijo : - Móvil : 981673785

E-mail : nancy.lazaro.1810@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención: GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

LÁZARO MUÑOZ, NANCY LUZ

Título de la tesis:

SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDICIONES DE TRABAJO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL PÚBLICO, CALLAO - 2019

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 05/10/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

NANCY LUZ LÁZARO MUÑOZ

INFORME TÍTULADO:

SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDICIONES DE
TRABAJO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE
UN HOSPITAL PÚBLICO, CALLAO - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

SUSTENTADO EN FECHA: 17 de AGOSTO 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN