

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
ESCUELA DE POSGRADO**



---

**“FACTORES LABORALES Y LA SATISFACCION LABORAL  
DEL PERSONAL DEL CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL  
NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION CALLAO 2016”**

---

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE:  
MAESTRO EN ADMINISTRACION Y GERENCIA EN SALUD**

**TESISTA: ZEA BLANCOS SONIA JUANA**

**ASESOR: Mg. MÓNICA RICARDINA ESPINOZA NARCISA**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2018**

## **DEDICATORIA**

### **A Dios.**

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

### **A mi madre Humercinda.**

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

### **A mi padre Nicolás**

A pesar de que ya no está conmigo físicamente; pero que siempre estará en mi corazón, ya que sé que este momento hubiera sido tan especial para el como lo es para mí.

### **A mí amado hijo Renato**

Quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme y poder llegar a ser un ejemplo para él.

### **A mi esposo**

Por ese optimismo que siempre me impulso a seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Al personal del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión por la disposición de su tiempo y brindar la información necesaria para el desarrollo del presente trabajo.

### **A la Lic. Mónica Espinoza**

Por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis.

## **LA AUTORA**

## RESUMEN

Toda institución pública en salud involucra atención al público, por ello la preocupación permanente para mejorar la Calidad de la Atención y son los trabajadores los encargados de llevar a la organización al éxito y a las metas deseadas; de ahí la importancia de la satisfacción del recurso humano. El trabajar con personas insatisfechas genera una gran carga negativa, la que con el tiempo disminuye en el desempeño laboral, aumenta el número de errores y ausentismo. Para enfrentar esta problemática la institución debe preparar, capacitar y fortalecer a sus trabajadores en diferentes áreas, para que estos se sientan satisfechos e involucrados con la labor que realizan.

Es una investigación de tipo descriptivo, correlacional, transversal. Con una muestra de 89 personas; se aplicó un instrumento validado por el MINSA en el 2002. Y el objetivo es determinar la relación que existe entre los factores laborales y la satisfacción laboral del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao 2016.

Se encontró el 73.03% de insatisfacción, con un valor del  $X^2_c$  mayor al  $X^2_t$  ( $14.829 > 5.99$ ), entonces rechazamos hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyendo: Que existe una relación entre los factores laborales y la satisfacción laboral. Y que esta relación es de 0.387; es decir que los factores laborales influyen en la satisfacción laboral.

**Palabras clave:** factores laborales, satisfacción laboral, recurso humano.

## SUMMARY

Every public institution in health involves attention to the public, therefore the permanent concern to improve the quality of care and are workers responsible for take the Organization to the success and the desired goals; Hence the importance of human resources satisfaction. Working with unsatisfied people generates a high negative charge, which eventually decrease in job performance, increases the number of mistakes and absenteeism. To address this problem the institution must prepare, train and empower their workers in different areas, so that they feel satisfied and involved with the work.

It is a descriptive, correlational, cross-cutting research. With a sample of 89 people; applied instrumental validated by the MOH in the 2002.Y the objective is to determine the relationship between occupational factors and the job satisfaction of the surgical of Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao 2016 staff. Found the 73.03% of dissatisfaction, with a value of greater than the  $X^2_t X^2_c$  ( $14.829 > 5.99$ ), then reject null

hypothesis and accept the alternative hypothesis; In conclusion: that there is a relationship between job satisfaction and job factors. And that this relationship is 0.387; It is said that labor factors influencing job satisfaction.

Key words: occupational factors, job satisfaction, human resource.

## INTRODUCCIÓN

En toda institución pública en salud que involucra atención de público, hay una preocupación permanente para mejorar cada vez más la Calidad de la Atención y son las personas las encargadas de llevar a la organización al éxito y a las metas deseadas, de ahí la importancia de darle el primer lugar al recurso humano (1), elegir estrategias que le permitan sentirse satisfechos, valorados y reconocidos por el trabajo que realizan.

La satisfacción laboral en la actualidad constituye un elemento esencial para el logro de los objetivos humanos y organizativos; por esta razón es necesario estudiarlos en forma consecuente y lograr que los conocimientos generados sean aplicados de forma humanística, de tal manera que no se obvие a la persona ni lo que se percibe de su trabajo y desempeño en la institución. La satisfacción laboral es un resultado de factores tanto internos como externos, entre ellos se puede mencionar, la motivación el desarrollo profesional del personal, la identificación y pertenencia en la organización, por ello es de vital importancia velar por la satisfacción de los colaboradores, ya que esto reflejara resultados positivos en la calidad de atención del paciente. A lo expuesto se debe añadir que el trabajo con personas en situación de fragilidad emocional genera una gran carga, la cual es importante porque con el tiempo disminuye el desempeño laboral, aumenta el número de errores y ausentismo.

En definitiva se pide que los equipos de salud tengan capacidad de innovar en metodologías, que sean sensibles y abiertos a asumir cambios y que el trabajo se convierta en una fuente permanente de aprendizaje. Por ello se requiere de equipos motivados y capaces de generar y potenciar cambios. Este proceso de mejoramiento debe ir necesariamente acompañado de un proceso de desarrollo y

crecimiento personal de los que se desempeñan en las instituciones y que conocemos como usuarios internos. Para enfrentar esta tarea, la institución debe preparar, capacitar y fortalecer a sus trabajadores en diferentes áreas, de tal manera que estos se sientan satisfechos e involucrados con la labor que realizan para así poder proyectarse hacia quienes reciben sus servicios.

Se evidencia frecuentemente la insatisfacción del personal que labora en el Centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión; tanto de la parte médica, enfermería, técnicos de enfermería y personal administrativo

En este contexto, nuestra preocupación surge de la necesidad de abordar un tema relevante al interior del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao ya que la satisfacción laboral influye directamente en el bienestar de los trabajadores y por ende en la calidad de atención de los usuarios externos.

La investigación para su desarrollo se constituye en los siguientes capítulos:

**Capítulo I:** El problema de investigación, se redacta el problema general los problemas específicos, se plantean el objetivo general y los problemas específicos, se formula la hipótesis general y las específicas, se justifica el trabajo y se identifican sus variables

**Capítulo II:** Marco Teórico conceptual, con los antecedentes internacionales y nacionales relacionados al tema, así como las bases teóricas para cada variable de estudio.

**Capítulo III:** Marco Metodológico: tipo, nivel, diseño, población, muestra de estudio, técnicas de recolección de los datos.

**Capítulo IV:** Resultados con cuadros y gráficos con su respectivo análisis de las variables independiente y dependiente.

**Capítulo V:** Discusión de resultados teniendo en cuenta la contratación de la hipótesis general y específicas.

**Conclusiones y Sugerencias** de acuerdo a sus objetivos, para finalmente considerar las referencias Bibliográficas y anexos.

**LA AUTORA.**



## INDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>RESUMEN</b> .....	iv
<b>SUMMARY</b> .....	v
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	vi
<b>INDICE</b> .....	ix
<b>CAPITULO I</b> .....	1
<b>1.EL PROBLEMA DE INVESTIGACION</b> .....	1
1.1 Descripción del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problemas específicos.....	4
1.3 Objetivos.....	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Hipotesis general y específicas.....	5
1.4.1 Hipotesis general.....	5
1.4.2 Hipótesis específicas.....	5
1.5 Variables.....	6
1.5.1 Variable independiente.....	6
1.5.2 Variable dependiente:.....	6
1.5.3 Operacionalización de las variables.....	7
1.6 Justificación de la investigación.....	8
1.6.1 De carácter metodológico.....	8
1.6.2 De carácter teórico.....	8
1.7 Viabilidad del estudio.....	9
1.7.1 El objeto de estudio:.....	9
1.7.2 Los objetivos del estudio:.....	9
1.7.3 Disponibilidad de los instrumentos de recolección de información.....	9
1.7.4 Disponibilidad de los recursos técnicos:.....	9
1.8 Limitaciones:.....	10
1.8.1 En cuanto al objeto de estudio.....	10
1.8.2 En cuanto al enfoque.....	10
<b>CAPITULO II</b> .....	11
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	11

2.1	Antecedentes .....	11
2.1.1	A nivel Internacional.....	11
2.1.2	A nivel Nacional. ....	14
2.2	Bases teoricas .....	18
2.2.1	Factores laborales.....	18
2.2.2	Concepto de satisfacción laboral.....	23
2.2.3	Principales teorías de la satisfacción laboral .....	27
2.2.4	Definicion de terminos.....	36
<b>CAPITULO III</b>	.....	<b>39</b>
<b>3. METODOLOGIA</b>	.....	<b>39</b>
3.1	Tipo de investigacion .....	39
3.2	Diseño y esquema de la investigación .....	39
3.3	Población y muestra .....	39
3.3.1	Criterios de inclusión.....	40
3.3.2	Criterios de exclusión.....	40
3.3.3	Tamaño de muestra .....	40
3.4	Tecnicas e instrumentos de recolección de datos .....	40
3.4.1	La Fiabilidad y Validez del cuestionario.....	41
3.4.2	Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
3.5	Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de los datos .....	42
<b>CAPITULO IV</b>	.....	<b>43</b>
<b>4. RESULTADOS</b>	.....	<b>43</b>
4.1	Resultados del trabajo de campo.....	43
4.1.1	Planeamiento: .....	43
4.1.2	Ejecución: .....	43
4.1.3	Evaluación: .....	43
4.2	Resultados estadísticos .....	44
4.3	Pruebas de hipotesis y contrastacion.....	71
4.3.1	Prueba de hipótesis general:.....	71
4.3.2	Prueba de hipótesis específica 1 .....	75
4.3.3	Prueba de hipótesis específica 2.....	78
4.3.4	Prueba de hipótesis específica 3.....	86
4.3.5	Prueba de hipótesis específica 4.....	90
<b>CAPITULO V</b>	.....	<b>98</b>
<b>5. DISCUSION</b>	.....	<b>94</b>
5.1	Contrastacion de los resultados .....	94
5.1.1	Contrastación de la hipótesis general .....	94
5.1.2	Contrastación de las hipótesis específicas .....	96

5.1.3 Aporte científico de la investigación .....	102
<b>CONCLUSIONES</b> .....	108
<b>SUGERENCIAS</b> .....	110
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	112
<b>ANEXOS</b> .....	115
<b>Anexo 01:</b> Cuestionario factores laborales .....	111
<b>Anexo 02:</b> Encuesta satisfacción laboral del trabajador del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.....	113
<b>Anexo 03:</b> Consentimiento informado .....	116
<b>Anexo 04:</b> Análisis de confiabilidad del instrumento satisfacción laboral ..	117
<b>INDICE DE CUADROS</b>	
<b>CUADRO N° 01:</b> Factores laborales del personal del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	44
<b>CUADRO N° 02:</b> Factor laboral en su dimensión situación laboral del personal en el centro quirúrgico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	45
<b>CUADRO N° 03:</b> Factores laborales según dimensión jornada laboral en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	46
<b>CUADRO N° 04:</b> Factores laborales según dimensión sociodemográfica edad en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	47
<b>CUADRO N° 05:</b> Factores laborales en su dimensión sociodemográfica según sexo en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	48
<b>CUADRO N° 06:</b> Factores laborales según dimensión sociodemográfica procedencia en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	49
<b>CUADRO N° 07:</b> Factores laborales en su dimensión estado civil en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	50
<b>CUADRO N° 08:</b> Factores laborales según grupo ocupacional en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	51
<b>CUADRO N° 09:</b> Factores laborales según tiempo de servicio en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	52
<b>CUADRO N° 10:</b> Factores laborales según servicio en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	53
<b>CUADRO N° 11:</b> Satisfacción laboral en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	54

<b>CUADRO N° 12:</b> Satisfacción laboral según dimensión interacción con el jefe inmediato en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	55
<b>CUADRO N° 13:</b> Satisfacción laboral según dimensión trabajo actual y general en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	56
<b>CUADRO N° 14:</b> Satisfacción laboral según dimensión oportunidades de progreso y remuneraciones e incentivos en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	57
<b>CUADRO N° 15:</b> Satisfacción laboral según dimensión ambiente de trabajo e interacción con los compañeros en el centro quirúrgico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	58
<b>CUADRO N° 16:</b> Factores laborales y satisfacción laboral en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	59
<b>CUADRO N° 17:</b> Factores laborales según dimensión condiciones laborales y satisfacción laboral según dimensión interacción con el jefe inmediato en los trabajadores del centro quirúrgico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	60
<b>CUADRO N° 18:</b> Factores laborales según dimensión edad y satisfacción laboral según dimensión trabajo actual y general en los trabajadores del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	62
<b>CUADRO N° 19:</b> Factores laborales según dimensión sexo y satisfacción laboral según dimensión trabajo actual y general en los trabajadores del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	63
<b>CUADRO N° 20.</b> Factores laborales según dimensión estado civil y satisfacción laboral según dimensión trabajo actual y general en los trabajadores del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	65
<b>CUADRO N° 21:</b> factores laborales según dimensión procedencia y satisfacción laboral según dimensión trabajo actual y general en los trabajadores del centro quirúrgico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	66
<b>CUADRO N° 22:</b> factores laborales en su dimensión grupo ocupacional y satisfacción laboral en su dimensión oportunidades de progreso y remuneraciones e incentivos en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	68

**CUADRO N° 23:** Factores laborales en su dimensión tiempo de servicios y áreas de trabajo y satisfacción laboral en su dimensión ambiente de trabajo e interacción con los compañeros en el centro quirúrgico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....70

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

**GRAFICO N° 01:** Factores laborales del personal del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....44

**GRAFICO N° 02:** Factor laboral en su dimensión situación laboral del personal en el centro quirúrgico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....45

**GRAFICO N° 03:** Factores laborales según dimensión jornada laboral en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....46

**GRAFICO N° 04:** Factores laborales según dimensión sociodemográfica edad en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....47

**GRAFICO N° 05:** Factores laborales en su dimensión sociodemográfica según sexo en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....48

**GRAFICO N° 06:** Factores laborales según dimensión sociodemográfica procedencia en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....49

**GRAFICO N° 07:** Factores laborales en su dimensión estado civil en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....50

**GRAFICO N° 08:** Factores laborales según grupo ocupacional en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....51

**GRAFICO N° 09:** Factores laborales según tiempo de servicio en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....52

**GRAFICO N° 10:** Factores laborales según servicio en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....53

**GRAFICO N° 11:** Satisfacción laboral en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....54

**GRAFICO N° 12:** Satisfacción laboral según dimensión interacción con el jefe inmediato en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....55

**GRAFICO N° 13:** Satisfacción laboral según dimensión trabajo actual y general en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....56

<b>GRAFICO N° 14:</b> Satisfacción laboral según dimensión oportunidades de progreso y remuneraciones e incentivos en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	57
<b>GRAFICO N° 15:</b> Satisfacción laboral según dimensión ambiente de trabajo e interacción con los compañeros en el centro quirúrgico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	58
<b>GRAFICO N° 16:</b> Factores laborales y satisfacción laboral en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	59
<b>GRAFICO N° 17:</b> Factores laborales según dimensión condiciones laborales y satisfacción laboral según dimensión interacción con el jefe inmediato en los trabajadores del centro quirúrgico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	61
<b>GRAFICO N° 18:</b> Factores laborales según dimensión edad y satisfacción laboral según dimensión trabajo actual y general en los trabajadores del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	62
<b>GRAFICO N° 19:</b> Factores laborales según dimensión sexo y satisfacción laboral según dimensión trabajo actual y general en los trabajadores del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	63
<b>GRAFICO N° 20:</b> Factores laborales según dimensión estado civil y satisfacción laboral según dimensión trabajo actual y general en los trabajadores del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	65
<b>GRAFICO N° 21:</b> Factores laborales según dimensión procedencia y satisfacción laboral según dimensión trabajo actual y general en los trabajadores del centro quirúrgico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	66
<b>GRAFICO N° 22:</b> Factores laborales en su dimensión grupo ocupacional y satisfacción laboral en su dimensión oportunidades de progreso y remuneraciones e incentivos en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	68
<b>GRAFICO N° 23:</b> Factores laborales en su dimensión tiempo de servicios y áreas de trabajo y satisfacción laboral en su dimensión ambiente de trabajo e interacción con los compañeros en el centro quirúrgico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.....	70

## CAPITULO I

### 1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

#### 1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La mayoría de las persona pasan gran parte del día trabajando y lo hacen más de la mitad de su vida. A lo largo del tiempo se han producido cambios que denotan una gran preocupación en la satisfacción en el trabajo la que es un conjunto de sentimientos, emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo.

Por ello el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción de los “usuarios o clientes internos” de su trabajo, es una de las variables más importantes y fundamentales en la gestión y desarrollo de las empresas. Debido a las implicancias, que guardan relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida y las relaciones interpersonales. Es por ello, que la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial. (2)

El trabajo en salud es variado, de gran responsabilidad y demanda una actuación inmediata y eficaz, por ello se requiere profesionales motivados, con buena formación, con autonomía en su trabajo, pero a la vez es necesario una buena comunicación interpersonal y un reconocimiento en su labor profesional.

España, uno de los países que más ha estudiado la insatisfacción del personal médico en un estudio realizado por Molina (2009).” Factores relacionados con la satisfacción laboral de la enfermería de un hospital médico-quirúrgico”. Encontrándose: la edad media es de 42,9 años; insatisfacción mayor en mujeres (72%) que los casados, 73,3%. El grado de satisfacción global es medio.

La dimensión mejor valorada es la relación interpersonal con los compañeros y la peor valorada la promoción profesional. El bloque o lugar de trabajo es un elemento predictor de la satisfacción laboral. Concluyendo que un entorno de trabajo que garantice más satisfacción laboral para los profesionales de enfermería redundaría en mejoras de calidad en los cuidados recibidos por los pacientes. (3)

En el Perú **Bobbio**. En un estudio "Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú". Encontró que existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo el cual se encuentra por debajo de lo reportado por la literatura internacional. Los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico. (4)

El Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao es un hospital nacional de referencia que cuenta con un centro quirúrgico considerado como área crítica por la atención a los pacientes con patologías que requieren tratamiento quirúrgico de alta y mediana complejidad. Cuenta con 9 salas quirúrgicas 3 de las cuales no se encuentran operativas

Se pudo evidenciar en el área quirúrgica algunas conductas que no corresponden al patrón que debe regir frente a las diferentes situaciones laborales como: respuestas inadecuadas, exceso de trabajo que muchas veces no son compensadas, escaso trabajo en equipo, conflictos entre los diferentes equipos de trabajo, dificultades con los jefes directos, con sus pares, y con el personal a su cargo, ya que estos entorpecen la comunicación, alteran la armonía y el desarrollo del trabajo, tornándose este dificultosa y poco gratificante.



A esto se suma en lo que se refiere al ambiente físico y la infraestructura en algunos quirófanos no existe aire acondicionado, los equipos biomédicos obsoletos teniendo algunos de ellos más de 20 años de antigüedad, presentando fallas en su funcionamiento y una inadecuada política de mantenimiento; con el consiguiente riesgo de accidentes el cual generan insatisfacción en el personal lo que repercute a la final en la atención del paciente quirúrgico.

No existe ningún trabajo en El Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao que evalúe la satisfacción del personal del centro quirúrgico por lo que se justifica la realización de este trabajo y así desarrollar herramientas para analizar los factores que intervienen y generar mejoras continuas para así obtener una mejor atención del paciente quirúrgico.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Este estudio de investigación es el primero que se realiza en la región Callao; por ello nuestra preocupación surge de la necesidad de abordar un tema relevante al interior del centro quirúrgico por lo que pretendemos conocer como los factores laborales influyen en la satisfacción de los trabajadores del centro quirúrgico Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao ya que estos influyen directamente en el bienestar de los trabajadores y por ende en la calidad de atención de los usuarios.

Por ello nos formulamos la siguiente interrogante:

### **1.2.1 PROBLEMA GENERAL**

¿Cómo se viene dando la relación entre los factores laborales y la satisfacción laboral del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016?

## **1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

**P1.** ¿Qué relación existe entre los factores laborales (Condiciones laborales) y la satisfacción laboral (Interacción con el jefe inmediato) del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016?

**P2.** ¿Qué relación existe entre los factores laborales (sociodemográficos) y la satisfacción laboral (trabajo actual y general) del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016?

**P3.** ¿Qué relación existe entre los factores laborales (Grupo ocupacional) y la satisfacción laboral del personal (Oportunidades de progreso y remuneraciones e incentivos) del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016?

**P4.** ¿Qué relación existe entre los factores laborales (Tiempo de servicios y áreas de trabajo) y la satisfacción laboral (Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros de trabajo) del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016?

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación que existe entre los factores laborales y la satisfacción laboral del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

**O1.** Verificar si existe relación entre existe entre los factores laborales (Condiciones laborales) y la satisfacción laboral (Interacción con el jefe inmediato) del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

**O2.** Describir la relación que existe entre los factores laborales (sociodemográficos) y la satisfacción laboral (trabajo actual y general) del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

**O3.** Verificar si existe relación entre los factores laborales (Grupo ocupacional) y la satisfacción laboral del personal (Oportunidades de progreso y remuneraciones e incentivos) del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

**O4.** Describir la relación que existe entre los factores laborales (Tiempo de servicios y áreas de trabajo) y la satisfacción laboral (Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros de trabajo) del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

## **1.4 HIPOTESIS GENERAL Y ESPECÍFICAS**

### **1.4.1 HIPOTESIS GENERAL**

Existe una relación directa y significativa entre los factores laborales y la satisfacción laboral del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

### **1.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

**H1.** Existe una relación directa y significativa entre los factores laborales (**Condiciones laborales**) y la satisfacción laboral (**Interacción con el jefe inmediato**) del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

**H2.** Existe una relación directa y significativa entre los factores laborales (**sociodemográficos**) y la satisfacción laboral (**trabajo actual y general**) del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión,

Callao 2016.

**H3.** Existe una relación directa y significativa entre los factores laborales (Grupo ocupacional) y la satisfacción laboral del personal (Oportunidades de progreso y remuneraciones e incentivos) del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

**H4.** Existe una relación directa y significativa entre los factores laborales (**Tiempo de servicios y áreas de trabajo**) y la satisfacción laboral (**Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros de trabajo**) del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

## **1.5 VARIABLES**

### **1.5.1 Variable Independiente**

Factores laborales.

#### **1.5.1.1 Dimensiones:**

- Sociodemográficos
- Grupo ocupacional
- Condición laboral
- Tiempo de servicios y áreas de trabajo
- Experiencia en el servicio
- Servicio donde trabaja.

### **1.5.2 Variable dependiente:**

Satisfacción laboral.

#### **1.5.2.1 Dimensiones**

- Satisfacción laboral
- Dimensiones:
- Interacción con el jefe inmediato

- Trabajo actual y general.
- Oportunidades de progreso y remuneraciones e incentivos
- Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros de trabajo

### 1.5.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<b>INDEPENDIENTE:</b> <b>Factores laborales</b>	<b>Sociodemográficos</b>	<b>Edad:</b> número de años de una persona <b>Sexo:</b> -hombre -mujer <b>Estado civil</b> -Casado -Soltero -Conviviente -Separado <b>Lugar de procedencia</b> -Rural -Urbana	<b>Cuestionario de los factores laborales</b>
	<b>Grupo ocupacional</b>	-Medico - Enfermero -Técnico enfermería -Técnico administrativo - Otros	
	<b>Condiciones Laborales</b>	<b>Situación laboral:</b> -Nombrado -Contratado <b>Jornada laboral:</b> -completa -reducida	
	<b>Tiempo de servicios y áreas de trabajo</b>	<b>Experiencia en el servicio:</b> tiempo de servicio que labora actualmente <b>Área donde trabaja:</b> Espacio físico donde se realizan las actividades diarias del personal	
<b>DEPENDIENTE:</b> <b>Satisfacción laboral</b>	<b>Interacción con el jefe inmediato</b>	Significa grado en que el individuo considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus jefes	<b>Encuesta de satisfacción laboral (escala de Likert)</b>  Sometido a la prueba de Alpha de Cronbach con nivel de confiabilidad de 0.922
	<b>Trabajo actual y general</b>	Es el grado de satisfacción que experimenta el trabajador condicionado por su puesto de trabajo	
	<b>Oportunidades de progreso y remuneraciones e incentivos</b>	<b>Oportunidades de progreso:</b> Entendido como grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional, como en reconocimiento en su trabajo. <b>Remuneraciones e incentivos:</b> Grado en que se reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo como a nivel de independencia en la organización y de desempeño del puesto de trabajo.	

	<b>Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros de trabajo</b>	<b>Ambiente de trabajo:</b> Ambiente donde desempeña sus actividades <b>Interacción con los compañeros de trabajo:</b> Se refiere al grado de satisfacción que provocan en el individuo las relaciones sociales con sus compañeros y el.	
--	--	---	--

## 1.6 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION

La presente investigación nos permitirá tener una visión real y clara de la relación entre los factores laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcidez Carrion Callao.

De acuerdo a los resultados encontrados se podrá proponer proyectos de mejora en lo que se refiere a la satisfacción del personal para mejorar sus condiciones de trabajo lo que redundara positivamente en la atención del paciente quirúrgico.

### 1.6.1 De carácter metodológico

El presente estudio servirá como fuente de información para futuros estudios relacionados con factores laborales y satisfacción laboral ya que son temas importantes en todas las instituciones; ya sean estas públicas o privadas, para así poder modificar algunas conductas por parte de los organismos gubernamentales, jefaturas y el propio personal; para que de esta manera sean más competitivos y eficientes lo que redundara en la atención del paciente quirúrgico.

### 1.6.2 De carácter teórico

Es importante valorar como eje central de una institución de calidad el desempeño de sus trabajadores de la salud, y es ahí donde se concreta la prestación del servicio al usuario que es, al fin de cuentas, el objetivo final de una institución de salud.

Bajo esta premisa se hace necesario indagar cuáles son las variables que influyen en la satisfacción de los trabajadores de una institución de salud, y es bajo esa lógica que el interés de la presente investigación se centra en la Satisfacción Laboral.

La Satisfacción Laboral, entendida como actitud laboral del trabajador que indica el nivel de satisfacción hacia su propio trabajo, es uno de los temas poco estudiados, como fenómeno en sí, pero importante como elemento explicativo del comportamiento e indicador de la conducta del trabajador.

En ese sentido, se reafirma que la importancia del estudio de la satisfacción laboral obedece al hecho de que permitirá conocer una variable central que influye en el desempeño del personal de salud.

## **1.7 VIABILIDAD DEL ESTUDIO**

Las razones determinantes de la viabilidad del estudio son:

### **1.7.1 El objeto de estudio:**

Está representado por los usuarios internos en cuyo caso son los trabajadores centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao.

### **1.7.2 Los objetivos del estudio:**

Serán alcanzables por la participación de los usuarios internos, quienes darán su aceptación para formar parte del estudio.

### **1.7.3 Disponibilidad de los instrumentos de recolección de la información:**

Se aplicará el instrumento elaborado por el Ministerio de Salud en el 2002 el que fue sometido a la prueba de confiabilidad por Cronbach.

### **1.7.4 Disponibilidad de los recursos técnicos:**

Tanto el económico, los humanos y materiales son propios del

investigador.

## **1.8 LIMITACIONES:**

### **1.8.1 En cuanto al objeto de estudio**

No todos los trabajadores del centro quirúrgico quieren participar en el estudio.

### **1.8.2 En cuanto al enfoque**

La mayoría de los trabajadores del centro quirúrgico ven remota la resolución de los problemas que existe en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, por ello como que no tomaron la importancia del estudio científico a pesar de haber sido consultada para que formara parte del estudio.

Este estudio se fundamenta en un análisis transversal que no permite la evaluación del problema en el tiempo.



## CAPITULO II

### 2 MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES

##### 2.1.1 A nivel Internacional.

**Chavarría, Sandoval, Peláez, Radilla (2009) “Satisfacción laboral del personal médico en el Servicio de Urgencias Adultos en un Hospital General”.** El objetivo de este trabajo fue conocer el nivel de satisfacción laboral entre los médicos adscritos al servicio de Urgencias del HGR No. 25 del Instituto Mexicano del Seguro Social. Se realizó un estudio observacional, prospectivo, transversal y comparativo, que incluyó a 43 médicos encuestados; mediante un cuestionario constituido por cuatro indicadores: suficiencia, reconocimiento, respeto y confianza. Se obtiene una calificación en el nivel bajo en la escala de satisfacción laboral en 11.62%, en el nivel medio en 51.16% y en la categoría alta en 37.20%. En conclusión existe un nivel medio de satisfacción laboral en nuestro servicio, donde la poca disponibilidad de recursos es el principal factor que influye en el nivel de satisfacción laboral. (5)

**Fernández, Villagrasa, Gamo, Vázquez, Cruz, Aguirre y Andrada (1995).”Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid”.** El objetivo del estudio fue evaluar la satisfacción laboral y analizar sus componentes en los trabajadores de las siguientes instituciones de un área de Salud: centros de salud, ambulatorio, y hospital de referencia en Madrid.

Estudio de Diseño transversal, muestra aleatoria estratificada y proporcional de los trabajadores de Atención Especializada de 460 y 486 trabajadores de Atención Primaria del área nº 10 de Madrid, se utilizó una

encuesta de satisfacción de Font-Roja y un cuestionario que recoge variables independientes sociodemográficas y relacionadas con el puesto.

La puntuación media de la satisfacción es de  $3.07 \pm 0.37$ . Las dimensiones menos valoradas han sido la promoción profesional ( $2.22 \pm 0.86$ ) y la tensión relacionada con el trabajo ( $2.39 \pm 0.90$ ) y la más valorada ha sido la relacionada con la competencia profesional ( $4 \pm 0.59$ ).

Los médicos puntúa más bajo que el resto de profesionales en lo referente a tensión relacionado con el trabajo (2.30) y a los relacionados con los compañeros (3.34). Las enfermeras consideran que la promoción profesional es escasa (2.15), mientras que los celadores la monotonía laboral es acentuada. Y los auxiliares de enfermería es el grupo que refiere exceso de trabajo.

Existe diferencia significativa entre los factores grupo ocupacional y nivel asistencial de trabajo.

Se concluye que el grado de satisfacción en medio. Y que deberían introducirse modificaciones en las condiciones de trabajo y en las organizaciones empresariales en función de la puntuación de los determinantes de la satisfacción. (6)

**Torres, Chávez, Lizárraga, Guerra (2007) "Absentismo y su relación con satisfacción laboral de enfermería en una unidad médica de segundo nivel"**. El objetivo del trabajo fue: Determinar la relación entre absentismo y satisfacción laboral en el personal de enfermería. El método utilizado fue Estudio observacional, transversal.

Se encontró que de las 205 enfermeras. El 62% del personal se encontró con moderada satisfacción y sólo 3% con baja satisfacción. No se encontró

correlación ni asociación entre satisfacción laboral e incapacidades y absentismo. Los factores que favorecieron la satisfacción laboral fueron; beneficios laborales; relaciones sociales; relación con la autoridad; desempeño de tareas. Los asociados con baja satisfacción fueron; condiciones físicas; políticas administrativas; y desarrollo personal. No hubo asociación en ninguna de las variables sociodemográficas.

No encontraron relación significativa entre las variables de condición laboral y satisfacción laboral ( $\chi^2 = 0.22$ ). Así mismo del 83% son nombrados de los cuales el 31% manifestaron tener una satisfacción alta y un 51% una satisfacción moderada; mientras que en el 17% son contratados los que manifestaron un 4% de satisfacción alta y un 11% de satisfacción moderada.

En conclusión no se encontró asociación entre absentismo y satisfacción laboral. La satisfacción laboral en el personal de enfermería fue moderada. (7)

**Molina Linde JM, Avalos Martínez F, Valderrama Orbegoso LJ, Uribe Rodríguez AF (2009).** En un estudio "Factores relacionados con la satisfacción laboral de la enfermería de un hospital médico-quirúrgico". El presente trabajo tiene como objetivo analizar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en un hospital médico-quirúrgico y establecer los factores sociodemográficos y profesionales relacionados con la misma. Es un estudio transversal y descriptivo. Se seleccionaron aleatoriamente 75 profesionales de enfermería (total: 510) del Hospital Médico Quirúrgico de la Ciudad Sanitaria "Virgen de las Nieves", de Granada, España, se realizó un cuestionario anónimo, compuesto por el Font-Roja (mide la satisfacción laboral) y variables socio-demográficas y laborales. Encontrándose: la edad media es de 42,9 años; 72% mujeres, 64,9% casados, 73,3% vinculados en propiedad, 58,7% son del bloque de hospitalización y

67,6% tiene turno rotatorio. El grado de satisfacción global del Font Roja resulta medio ( $69,92 \pm 10,48$ ), recorrido entre 24 y 120.

En relación a la situación laboral: un 73,3% eran trabajadores fijos y un 26,7% eventuales. No se observaron diferencias estadísticamente significativas en las variables sociodemográficas y laborales (sexo, edad, años de casado, hijos, bloque de trabajo, situación laboral, categoría profesional, turno de trabajo, tiempo en el servicio actual y tiempo en la profesión), en relación con la satisfacción total obtenida con el Font-Roja.

La dimensión mejor valorada es la «relación interpersonal con los compañeros» ( $3,82 \pm 0,86$ ) y la peor valorada la «promoción profesional» ( $2,28 \pm 0,75$ ). El bloque o lugar de trabajo es un elemento predictor de la satisfacción laboral ( $\beta=-0,297$ ,  $p=0,018$ ). Concluyendo que un entorno de trabajo que garantice más satisfacción laboral para los profesionales de enfermería redundaría en mejoras de calidad en los cuidados recibidos por los pacientes de parte de este tipo de personal. (3)

### **2.1.2 A nivel nacional.**

**Baldeon Trejo Carmen (2015) “Factores asociados a la satisfacción del personal de Salud del Hospital IV Ramiro Priale, Huancayo”.** El objetivo del trabajo es determinar si existe relación entre la satisfacción del trabajador con los factores laborales de remuneración, capacitación, discriminación, motivación, relaciones entre trabajadores, trabajo en equipo, exceso de trabajo, estrés, etc. Llegándose a la conclusión que los factores asociados a la insatisfacción del trabajador, son la falta de capacitación, las remuneraciones menores, el exceso de trabajo, la falta de trabajo en equipo. (8)

**Torres Alarcón, Fernando (2015) "Relación entre satisfacción laboral y amabilidad rasgo del colaborador interno en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins Lima Perú"**. El presente trabajo concluye en una muestra de 675 colaboradores que existe relación positiva ( $r=0.444$ ) entre las variables satisfacción laboral y amabilidad. Encontrando además una relación más alta ( $r=0.360$ ) entre el factor Reconocimiento Personal y social con la faceta Confianza del rango de amabilidad. (9)

**Román, Matzumura, Gutiérrez, "Satisfacción laboral en el servicio de Rayos X de una institución privada de Salud de Lima, Nivel III-4, 2015"**. El presente trabajo es de tipo cuantitativo descriptivo prospectivo y transversal; en una población de 22 la satisfacción laboral se evaluó mediante un cuestionario S10/12 de J, L, Melia y J.M. Piero.

Se encontró que el 84.4% estaban satisfechos laboralmente. El 65.9% manifiestan satisfacción en relación a las prestaciones recibidas y el 10.2% manifestó indiferencia con la dimensión ambiente físico.

Encontrándose un alto nivel de insatisfacción laboral. Así mismo se encontró que el ambiente físico es donde la institución debe mejorar. (10)

**Urbina, Luna (2009) "Satisfacción la laboral y calidad de vida profesional de las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo. 2009"**. La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral y nivel de calidad de vida profesional de las enfermeras (84) del Hospital Regional de Trujillo. Encontrándose que las dimensiones con un nivel alto de satisfacción laboral son las relacionadas con competencia profesional y la propia satisfacción en el trabajo; y con un nivel bajo las de promoción profesional, presión en el trabajo. Las Dimensiones con un nivel

bueno de calidad de vida profesional son la motivación intrínseca y la capacidad de realizar el trabajo y l de bajo nivel, la carga de trabajo percibida. Existe una relación significativa entren la satisfacción laboral y la calidad de vida profesional. (11)

**Román Meza Alexander Humberto. (2016)** en su tesis “**Satisfacción del tecnólogo médico de radiología en la Clínica Internacional - Sede San Borja en el año 2015**”. El objetivo del presente trabajo es determinar el grado de satisfacción del Tecnólogo Médico de Radiología en la Clínica Internacional - Sede San Borja en el año 2015. Material. La investigación es de tipo cuantitativa, y de diseño no experimental, descriptivo, prospectivo y de corte transversal. La población estuvo constituida en total por 46 personas. La satisfacción se evaluó mediante el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de J.L. Meliá y J.M. Peiró. Encontrándose que el 56,5% de personas estaba contratado a plazo fijo y un 32,6% se encontraba laborando menos de 1 año. El 87% de los participantes manifestaron estar satisfechos laboralmente. Un 89,1% mostró satisfacción con la dimensión del ambiente físico, mientras que sólo un 60,9% mostraron satisfacción con la dimensión de la participación, y un 67,3% mostraron satisfacción con la dimensión de las prestaciones recibidas.

Concluyendo que la satisfacción fue alta, pero en el análisis, se definió que la satisfacción con la participación y la satisfacción con las prestaciones recibidas en la institución deben mejorar en comparación a las otras dimensiones: la satisfacción con el ambiente físico, con la supervisión y la satisfacción intrínseca del trabajo. (12)

**Bobbio Lucía, Ramos Willy, (2010)** En un estudio “**Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no medico de un hospital nacional de Lima-Perú**”. El trabajo tiene como objeto determinar la

satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM). Estudio transversal aleatorio. La muestra conformada por 75 médicos, el grupo de enfermeros y obstetras fue de 65 personas y en el grupo de técnicos de enfermería por 87 personas. Con un nivel de confianza del 95%. El 22.7% del personal médico se encontraba satisfecho con su trabajo, la satisfacción en el grupo compuesto por enfermeras y obstetras fue del 26.2%; mientras que en el personal técnico de enfermería, la satisfacción laboral fue del 49.4%. El análisis multivariado mostro que en el personal médico los factores asociados a satisfacción laboral fueron la adecuada higiene y limpieza de los ambientes de trabajo ( $p=0.003$ ) y el tener adecuada relación con sus jefes de servicio ( $p=0.023$ ). Los factores asociados a satisfacción en personal asistencial de enfermería y obstetricia fueron la adecuada carga laboral ( $p=0.003$ ) y las adecuadas oportunidades de promoción y ascenso ( $p=0.006$ ); mientras que, en el personal asistencial técnico fueron la satisfacción con el salario mensual ( $p<0.001$ ) y con la supervisión ejercida sobre ellos ( $p<0.001$ ).

En conclusión existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico del HNDM el cual se encuentra por debajo de lo reportado por la literatura internacional. Los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico. (4)

**Cuchilla Trujillo, Merlith Marilia (2015)** en su tesis **“Factores que inciden en la satisfacción laboral del obstetra en el centro materno infantil Tahuantinsuyo bajo marzo-agosto 2015”**. El objetivo del trabajo es encontrar Los factores que inciden en satisfacción Laboral del obstetra en el centro Materno infantil Tahuantinsuyo Bajo, es una investigación descriptivo, prospectiva, transversal, y observacional. Siendo la población de estudio 30

profesionales. El 80,0% Obstetricia bordeando entre las edades de 30 – 49 años el 43,3% son casadas, Y el 100% (30) son del sexo femenino.

El 30% obtuvieron el grado de maestría y el 53,3% viene laborando en la institución es entre 01-10 años. Y el 40% de obstetras contratadas están en el nivel 1 y un 27% se encuentran en un nivel 3, y el 33% se encuentra en un nivel profesional N5. El 33,3% está insatisfecho con la apreciación física y espacio laboral.

El 34% se encuentran insatisfechos con las relaciones personales con sus superiores, el 20% se encuentra satisfecho. El 40% están moderadamente satisfecho y en cuanto a las relaciones con sus compañeros de trabajo el 30% le es indiferente. El 43,3% se encuentran muy satisfechas en relación interpersonal con las usuarias. El 33,3% le es indiferente con reconocimiento que recibe por parte de sus superiores. El 26,7% se encuentra insatisfecho con el apoyo que reciben de sus superiores. El 26,6% no están satisfechas con la capacitación que recibe de la institución. (13)

## **2.2 BASES TEORICAS**

### **2.2.1 Factores laborales**

Se considera como antecedentes de los factores sociodemográficos algunas variables que pueden localizarse en el trabajador mismo, o en la situación en la que el trabajo se realiza, así como en el propio trabajo. Según Robbins (14) entre las variables que tienen que ver con el trabajador mismo se encuentra la edad la antigüedad en el trabajo, el sexo, la etnicidad, la educación, el estatus laboral, su prestigio profesional y el origen rural- urbano. (15) Respecto a los factores circunstanciales se han identificado las siguientes variables relevantes: salario, supervisión, ambigüedad del rol del trabajador,



conflictos inherentes al puesto, participación, estructura y clima organizacional. Finalmente entre los aspectos más relevantes que hacen al trabajo mismo son: la naturaleza, el logro, la calidad, la percepción de subordinación o autonomía, el esfuerzo y los recursos (16). Finalmente otras de las variables demográficas tales como el tipo de ocupación, origen racial, educación, género, salario y horas trabajadas por semana tienen que ver con la satisfacción. (17)

Se ha afirmado que con el trabajo **la edad** (18) es el predictor más fuerte ya que los asalariados de mayor edad están más satisfechos que los asalariados jóvenes por diversas razones: podrían tener mejores empleos como consecuencia de su experiencia; los empleados de mayor edad conceden menos importancia a aspectos que provocan insatisfacción, como sueldo, promoción, etc., entrando una nueva premisa la cual afirma que mientras uno espere menos de su trabajo, tendrá más satisfacción; otro argumento se basa en que conforme el individuo aprende más sobre costes y recompensas del trabajo, espera menos y valora más.

Sin embargo, la edad, es un factor que influye de manera muy dispar, debido a que no hay unanimidad debido a que pueden darse las situaciones donde no existe relación alguna entre la satisfacción laboral y la edad, o que incluso a mayor edad menor es la satisfacción.

Según Herzberg (19) la satisfacción global con el trabajo es alta en los trabajadores jóvenes, menores de 20 años, desciende durante los siguientes 10 años, y posteriormente aumenta constantemente hasta la edad de la jubilación. Mientras que Rhodes concluye que la satisfacción global con el trabajo aumenta con la edad en forma lineal hasta los 60 años.

**Genero** Desde la incorporación a la vida laboral de la mujer, los roles prefijados entre sexos en relación con el trabajo tratan de superarse. Sin

embargo, la interrelación entre la condición masculina o femenina y la satisfacción laboral experimentada está sujeta a ciertos condicionamientos socioculturales, lo que hace que las connotaciones entre la variable género y su influencia sobre la satisfacción hayan sido investigadas ampliamente. Spector afirmo que los hombres y mujeres muestran un nivel de satisfacción global con el trabajo equivalente.

En diversos estudios, las mujeres han presentado un mayor nivel de satisfacción laboral, así como un mayor valor a las recompensas intrínsecas del puesto de trabajo, debido a que las mujeres pueden presentar unas expectativas menores en relación con su empleo, lo que conlleva que su nivel de satisfacción supere al de los hombres cuyas expectativas hacia el trabajo pueden ser más exigentes y, por consiguiente más difíciles de cumplir.

Así mismo, también ha quedado visto que los hombres se muestran ligeramente más satisfechos que las mujeres con la estabilidad en el empleo, aunque ambos sexos se muestran satisfechos en líneas generales.

**La Antigüedad en el trabajo** puede ser un factor asociado con la satisfacción laboral, específicamente parece que sí, se controlan los efectos de la edad, la satisfacción con el trabajo aumenta con la antigüedad en el trabajo, tanto para hombres como mujeres. Olsen (20), habla de una disminución de la satisfacción laboral al final del primer año y el término del, tercero, el cual está relacionado con el estrés.

Puede existir una relación positiva entre la antigüedad en el puesto de trabajo y la satisfacción laboral, debido a que con la madurez y la antigüedad, se asegura el poder elegir el trabajo, sin embargo el trabajador también podría sentirse atrapado y rutinario, lo cual podría alterar la relación (Robbins)

**Condición de trabajo:** Se podría esperar que el hecho de presentar un puesto laboral con contrato fijo traería estabilidad laboral y por ende mayor satisfacción por parte del usuario, sin embargo se han hallado relaciones negativas, o pérdida de la motivación para realizar un trabajo de calidad por la sensación de estabilidad (Robbins)

**Turno de Trabajo:** La necesidad de trabajar turnos nocturnos o días festivos, así como la inflexibilidad de horarios, provoca insatisfacción. Se ha podido establecer una asociación entre la satisfacción laboral y el turno tarde, y luego el turno mañana y rotativo (Robbins)

**Número de horas trabajadas:** La mayoría de personas necesitamos un balance entre la vida personal y laboral. Poder trabajar menos horas, permite a la persona desarrollar mejor sus obligaciones personales, pero depende de su disponibilidad económica (Robbins)

**Salario:** Según la teoría microeconómica convencional, se muestra que los niveles más altos de salario están asociados con niveles altos de satisfacción laboral una productividad más elevada y si estos son retribuidos de acuerdo con sus productividades marginales, entonces ambas variables se determinarían simultáneamente. Sin embargo, pueden mostrarse simultáneos si los salarios reflejan diferenciales salariales compensatorios, en especial, en trabajos de mayor riesgo que pueden ofrecer mayores salarios para compensar su menor satisfacción laboral asociada. En este contexto, la endogeneidad procede de la existencia de variables omitidas, por lo que en instituciones donde no se controlen variables relevantes (como el riesgo laboral) se puede obtener una relación negativa entre salarios y satisfacción laboral.

**Relaciones interpersonales:** Las relaciones interpersonales son aspectos que pueden favorecer la cohesión social e interés colectivo dentro de una organización, lo que lleva a la confianza, y por ende a la satisfacción laboral.

Por esta razón, se considera que tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral. Y si la institución posee una estructura organizacional piramidal, donde las jefaturas ejercen un liderazgo directivo y el trabajo en equipo es moderado, será la relación líder miembros la que juegue un rol más importante en comparación a la relación entre pares (trabajadores de una misma condición).

Esta situación es más frecuente en instituciones de salud, donde las jefaturas poseen un alto grado de poder y una cultura organizacional que realza el estatus de las jefaturas y, por ende, llegan a tener una alta influencia en las actitudes de los trabajadores, inclusive en su bienestar psicológico.

**Origen étnico;** Según **Konar** (21) considera la influencia de las diferencias raciales en la satisfacción con el trabajo cuando se interpretan como factores específicos que interactúan con otras variables, más que en términos de la raza en sí mismo

**Estado civil:** El trabajo de **Wong** (22) en lo que se refiere al estado civil concluye que los trabajadores solteros se interesan más por las oportunidades de promoción en el trabajo, la implicación en el mismo, que las tareas a realizar sean interesantes y por el reconocimiento por el trabajo bien hecho, ya que consideran los autores, este tipo de empleados disponen de más tiempo para dedicarse a su carrera, mientras que los casados se inclinan por equilibrar el tiempo de trabajo y el destinado a su familia.

**Categoría profesional:** El factor de las recompensas intrínsecas debido al puesto o cargo ha hecho que individuos de los grupos profesionales administrativos, a diferencia de otros grupos se encuentren menos satisfechos, mientras que los de mantenimiento se encuentran, a su juicio, con menos oportunidades de promoción profesional que otros colectivos.

Numerosos trabajadores no presentan el nivel de educación adecuado para su categoría laboral. El sobre-educación, o un grado superior del nivel educativo requerido para el puesto, pueden afectar negativamente a la satisfacción laboral, y, a causa de la desmoralización consecuente, ocasionar una baja productividad en este tipo de empleados.

### **2.2.2 Concepto de satisfacción laboral**

La satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación. Para **Wiener** este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las Teorías de la Organización. "En este caso las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a una situación laboral se consideran, por lo general, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés (la satisfacción en el trabajo como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo)". (23)

Esta concepción de satisfacción en el trabajo como una actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que esta última se refiere a disposiciones de conducta, es decir a la clase y selección de conductas, así como de fuerza e intensidad, mientras que las satisfacciones se

concentran en los sentimientos afectivos frente al trabajo y en las consecuencias posibles que se derivan de él.

**Robbins** (14) coincide con Weiner a la hora de definir la satisfacción en su puesto, centrándose básicamente, al igual que el anterior en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal del positivismo o negativismo, definiéndola como " la actitud general de un individuo hacia su trabajo .Una persona con un alto nivel de satisfacción en él, puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una, persona insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él".

Conviene también destacar que el puesto de una persona es más que las actividades obvias que tenga que realizar. Los puestos requieren de interacción con los compañeros de trabajo y jefes, el cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, la satisfacción de las normas de desempeño, el aceptar condiciones de trabajo, que frecuentemente son menos que ideales y cosas similares.

Robbins también nos "indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personal"

Por otra parte el efecto de satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación".

En esta manifestación encontramos factores importantes que retroalimentar de forma positiva o negativa el desempeño de un puesto, conduciendo la satisfacción a una mejora en la productividad, a una permanencia estática o a una exigencia de movilidad, bien transitoria o definitiva, para satisfacer los

niveles de exigencia personales.

Mientras que **Locke** (24), define la satisfacción laboral “como un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. Se trata, pues, de un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que experimenta el trabajador en relación con su trabajo. Este sentimiento puede ser generalizado o global y abarca todos los aspectos o factores referidos al trabajo, por lo que se puede hablar de “satisfacción laboral general”.

Para **Gibson** (25). La satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor lo define como: "El resultado de sus percepciones sobre el trabajo , basados en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo , como es el estilo, de dirección, las políticas y procedimientos , la satisfacción de los grupos de trabajo , la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales , y el margen de beneficios”.

Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado a la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales. Siguiendo las propias indicaciones del autor, destacamos:

**Paga:** cantidad recibida y sensación de equidad de esta paga.

**Trabajo:** El grado en que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.

**Oportunidad de ascenso:** La exigencia de oportunidades para ascender.

**Jefe:** La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados,

**Colaboradores:** El grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

**Muñoz, Adanes** (26) definen la satisfacción laboral como " el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio- económicas acordes con sus expectativas".

Para **Loitegui** (27) la satisfacción laboral es un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto como de las características y especificidades del trabajo que realiza. Además, el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general. Así entendida, la satisfacción laboral es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar, o incluso suplir, otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse.

Las facetas del trabajo, en cuanto a su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores que ha tratado este autor, son:

- Funcionamiento y eficacia en la organización
- Condiciones físico-ambientales en el trabajo
- Contenido interno del trabajo
- Grado de autonomía en el trabajo
- Tiempo libre
- Ingresos económicos



- Posibilidades de formación
- Posibilidades de promoción
- Reconocimiento por el trabajo
- Relaciones con los jefes
- Relaciones de colaboración y trabajo en equipo
- Prestaciones sociales

Loitegui, concluye diciendo que la satisfacción laboral depende de la interacción entre dos clases de variables: a) De los resultados que consigue el trabajador mediante la realización del propio trabajo. b) De cómo se perciben y vivencian dichos resultados en función de las características y peculiaridades de la personalidad del trabajador.

Por último, para **Kreitner y Kinicki** (28) la satisfacción laboral “es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo”. Esta definición no recoge una conceptualización uniforme y estática, ya que la propia satisfacción laboral puede proyectarse desde un aspecto determinado, produciendo satisfacción en áreas concretas de ese trabajo e insatisfacción en otras facetas que este mismo trabajo exija para su desempeño.

Finalmente, teniendo en cuenta las aportaciones de los diferentes autores, diremos que la satisfacción laboral nace en el contexto laboral, desde la implicación de los distintos aspectos, que de una forma u otra influyen en el estado de ánimo y situación emocional de la persona, proyectándose desde aquí situaciones y perspectivas positivas o negativas, según los agentes implicados en el quehacer laboral.

### **2.2.3 Principales teorías de la satisfacción laboral**

Para la investigación se analizaron algunas teorías que dan sustento al presente trabajo. Entendiéndose que Las teorías son probabilidades de la

manifestación de ciertas situaciones en un contexto, al referirnos a esto, se interpreta que son aproximaciones de una realidad, que dependerá de factores sociales, económicos y culturales que definen la forma de explicar una realidad, por ende se presentan algunas teorías entorno a la satisfacción laboral:

### **2.2.3.1 Teoría de los Dos Factores**

El autor es Frederick Herzberg, quien en 1959 en su obra “The Motivation to work” desarrollo La Teoría de los Dos Factores también conocida como Teoría Higiene-Motivacional, el cual sostenía que tanto la satisfacción y la insatisfacción en el lugar de trabajo actúan de manera independiente; ya que ciertos factores producen agrado o complacencia, mientras que otros ocasionan descontento.

De acuerdo a Herzberg, el ser humano no se complace con la satisfacción de las necesidades de primer orden en el trabajo (como el salario, la seguridad laboral o las condiciones de trabajo seguras); más bien, busca gratificar las necesidades psicológicas de mayor nivel, tales como el logro, el reconocimiento, las responsabilidades, el ascenso y la naturaleza del trabajo en sí. Si bien existe un paralelismo con la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow, Herzberg le añade una nueva dimensión en lo referente a la identificación de la motivación originada por factores internos o externos.

El modelo de los dos factores considera que la satisfacción e insatisfacción se manifiestan a través de dos vías diferentes y define que “los factores motivadores pueden producir más o menos satisfacción, pero nunca insatisfacción, mientras que los factores de higiene pueden ser determinantes de mayor o menor insatisfacción, pero nunca de satisfacción en el trabajo”.

a) Factores higiénicos o insatisfactorios: Se refieren a las condiciones que

rodean al empleado, incluyendo las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibido, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. (es decir, son factores extrínsecos), factores considerados con poca capacidad de influir en el comportamiento de los empleados. La expresión "higiene" se dio para reflejar su carácter preventivo y profiláctico y mostrar que se destinan simplemente a evitar fuentes de insatisfacción del ambiente o amenazas a su equilibrio, cuyo nivel óptimo evita la insatisfacción, pero que si es precario provoca insatisfacción.

b) Factores motivadores o satisfactorios: Se refieren al contenido del cargo, tareas y deberes relacionados (es decir, constituyen factores intrínsecos), los cuales producen efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia. El término motivación incluye sentimientos de realización y de reconocimiento profesional, manifestados por medio del ejercicio de las tareas y actividades que ofrecen suficiente desafío y significado para el trabajador, cuyo nivel óptimo sube la satisfacción, y que si es precario, provoca ausencia de satisfacción.

La combinación de los factores higiénicos y de motivación resulta en los siguientes escenarios posibles:

a) Alta Higiene + Alta Motivación: es la situación ideal, ya que los empleados se encuentran altamente motivados y, al mismo tiempo, tienen pocas quejas de su ambiente laboral.

b) Alta Higiene + Baja Motivación: si bien los empleados poseen algunos reclamos con respecto a su ambiente, no están altamente motivados. El trabajo es, por tanto, percibido meramente como un "cheque".

c) Baja Higiene + Alta Motivación: los empleados están motivados, sin embargo, presentan muchas quejas. Una situación donde el trabajo es desafiante y excitante, pero los salarios y las condiciones mismas no están alineados con el mismo.

d) Baja Higiene + Baja Motivación: la peor situación de todas. Los empleados están totalmente desmotivados, y, al mismo tiempo, presentan niveles elevados de insatisfacción en relación a su ambiente.

Al explicarse estos dos tipos de factores, se establece además un estado neutral de satisfacción que se producirá cuando exista un mismo número de factores que causan satisfacción como de insatisfacción dentro del trabajo.

El efecto que tiene la existencia o ausencia de los factores extrínsecos es diferente a los intrínsecos, cuando en la organización falta buenas condiciones de trabajo o una clara dirección existe insatisfacción, pero cuando estos factores extrínsecos se encuentran presentes no son causantes de satisfacción, mientras que la existencia de los factores intrínsecos causan satisfacción y su carencia producen falta de satisfacción. Herzberg enlaza las necesidades pertenecientes a los factores extrínsecos e intrínsecos a factores de primer nivel, y determinan que existen factores insatisfactorios y satisfactorios.

Entre los factores satisfactorios se encuentran el logro, reconocimiento, trabajo en sí mismo, responsabilidad y promoción, mientras que en los factores insatisfactorios se encuentran la remuneración, las condiciones de trabajo, la supervisión, la remuneración y las políticas de trabajo. Cuando existen los factores satisfactorios en la organización en una dimensión positiva, son habitualmente causa de satisfacción en el trabajo, mientras que en su dimensión negativa son raramente causantes de insatisfacción, mientras que al

referirnos a los factores insatisfactorios en su dimensión positiva son raramente causantes de insatisfacción y en su dimensión negativa son habitualmente causantes de insatisfacción.

### **2.2.3.2 Teoría de la Discrepancia y Planteamiento Dinámico**

Palma(29) sostiene que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales que se consideren importantes y que se reconocen a través del propio trabajo; estos valores tienen que ser congruentes con las necesidades; es decir la satisfacción se deriva de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus necesidades y jerarquía de valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo en sus distintos aspectos y de lo que implica la consecución de los mismos.

La descripción de la faceta o aspectos del trabajo y el valor que le atribuimos son elementos que determinan los criterios de satisfacción; por lo que la insatisfacción puede generarse por la discrepancia entre la cantidad de una faceta que el sujeto dice tiene el trabajo y el que le gustaría tener. El grado de importancia personal o valor que el trabajador asigna a cada faceta del trabajo y el que contrasta con la experiencia.

Asimismo, Palma señala que el grado de satisfacción es producto de las percepciones individuales así como las influencias del medio y las construcciones significativas que se elaboran en dicha interacción. Pueden darse seis formas en esta graduación: satisfacción laboral progresiva, satisfacción laboral estabilizada, satisfacción laboral resignada, insatisfacción laboral constructiva, insatisfacción laboral fija y una pseudo satisfacción laboral.

Estas afirmaciones sugieren que la satisfacción es producto de una relación de interacción con el medio ambiente mediado por las significaciones

personales, las mismas que dan lugar a manifestaciones dimensionadas de la actitud hacia el trabajo.

### **2.2.3.3 Teoría de las características del Puesto**

Según Hackman y Oldham (30) la Teoría de Características del Puesto (TCP), aborda tanto la Satisfacción Laboral como la Motivación Intrínseca, basando su análisis en la Necesidad de Crecimiento y las características del puesto. La TCP identifica cinco características fundamentales relacionadas con la Satisfacción Laboral están son:

1. Variedad de la habilidad.- La medida en que un puesto determinado requiere que el trabajador realice actividades que exijan la utilización de una variedad de habilidades y destrezas.

2. Identidad de la tarea.- La medida en que un trabajo es completado, empezar un trabajo y terminarlo con un resultado visible.

3. Importancia de la tarea.- La medida en que un puesto produce un impacto sustancial y perceptible en la vida de otras personas, bien sea dentro de la organización o fuera de ella.

4. Autonomía.- La medida en que el puesto le da al trabajador libertad, independencia y discreción para programar lo que hace y determinar qué parte del trabajo se debe realizar. Esta dimensión está relacionada con el segundo estado psicológico crítico, de darle al trabajador un sentido de responsabilidad personal.

5. Retroinformación.- La medida en que el trabajador recibe información sobre la efectividad de sus esfuerzos, ya sea directamente de su trabajo o de alguna persona, como es el caso de un jefe, compañero de trabajo, cliente, etc.

### **2.2.3.4 Teoría de jerarquía de las necesidades humanas**

Propuesta por Abraham Maslow, (31) es el representante teórico más

importante del humanismo cita lo siguiente: "las necesidades básicas de supervivencia deben satisfacerse antes de poder pensar en la satisfacción de otras. Sugirió que las necesidades humanas están jerarquizadas, y se enfatiza que las necesidades superiores solo pueden existir cuando las necesidades inferiores han sido satisfechas de acuerdo a un orden:

1. Necesidades Fisiológicas: Necesidades básicas del organismo, como alimento, agua, sueño, proteínas y otras vitaminas, sexo.
2. Necesidades de Seguridad: Dirigidas al auto conservación buscando el medio donde no peligre su seguridad, como la protección.
3. Necesidades Sociales y de Pertenencia: Referidas a relacionarse afectivamente y ser aceptado por los demás (como miembro de un grupo), esto involucra compañeros, amigos, pareja y familia.
4. Necesidades de Estima: Involucra dos versiones, una baja (respeto a los demás, estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, estima, autoconfianza, reputación, apreciación, dignidad) y otra alta (respeto por uno mismo, competencia, logros, independencia y libertad).
5. Necesidades de Autoactualización: Motivación de crecimiento y necesidades de ser, refiriéndose al deseo de desarrollar el potencial y la capacidad, hacer aquello para lo cual se está en mejor actitud, ampliar metas necesidades, fomentar la justicia.

Maslow indica en su teoría, que las necesidades que no son satisfechas influyen en el comportamiento de las personas, menciona también que las necesidades fisiológicas nacen con el individuo, las restantes surgen con el tiempo, lo cual significa que en la medida en que un individuo satisface sus necesidades básicas, las cuales forman parte de un ciclo motivador a corto plazo, gradualmente aparecen otras superiores, las cuales se satisfacen en un

periodo ciclo más largo. Por último, también en su teoría afirma que no todos los individuos buscan la autorrealización, puesto que este es un deseo personal.

### **2.2.3.5 Teoría ERC (Existencia, relación y crecimiento)**

Alderfer (32) modifico a la teoría de Maslow, y como resultado de la misma ajusto dicha teoría para obtener la que el llamo teoría de la existencia, relaciones y crecimiento, misma que agrupa en tres necesidades básicas:

**Existencia (E):** en este factor se incluyen las necesidades fisiológicas y de seguridad, figuradas en la pirámide de Maslow, la cual se ocupa de la satisfacción de los requerimientos de existencia material. Se encarga de satisfacer las exigencias materiales básicas para vivir. Como ejemplo de estas necesidades se distinguen las remuneraciones, la seguridad en el empleo, las condiciones físicas en el trabajo y las prestaciones.

**Relación (R):** este segundo factor coincide con el de afiliación, y se enfoca en la necesidad de mantener relaciones interpersonales importantes, socializar e interactuar con otras personas buscando la satisfacción individual. Alcanzar un status es básico para satisfacer su necesidad de comprensión y aceptación para con las personas tanto arriba, abajo o alrededor profesional y personalmente hablando. Haciendo un poco de referencia a Maslow esta necesidad corresponde al grupo del amor y a factores como la estima.

**Crecimiento (C):** implica la realización personal mediante el desarrollo, característica que se incluye con el nombre de autorrealización del investigador ya mencionado.

Este modelo contiene además un principio, llamado frustración-regresión, esto quiere decir que cuando por alguna razón una necesidad de orden superior, se ve frustrada, el deseo de satisfacer otra se incrementa, aun si es



de orden inferior, la regresión aplicaría ya que la necesidad de nivel superior dará la pauta para lograr la necesidad de nivel inferior. La consistencia en cuanto al conocimiento de las diferencias individuales es elemental.

Factores como la educación, ambiente cultural y antecedentes familiares pueden impactar en la fuerza e importancia sobre determinada necesidad.

La motivación es de vital importancia en cualquier estudio relacionado con las necesidades del individuo las cuales generar impulsos que les llevan a satisfacer su comportamiento. A fin de comprender el comportamiento humano es indispensable conocer la motivación humana, concepto que es utilizado en diferentes sentidos. Cuando una persona actúa de determinada manera, significa que ello es originado por un comportamiento específico.

Esta teoría se basa en dos principios importantes:

- Más de una necesidad puede funcionar al mismo tiempo, y con mayor fuerza si una necesidad de nivel superior permanece insatisfecha.
- Aumenta el deseo de satisfacer una necesidad de nivel inferior.

#### **2.2.3.6 El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo**

Propuesto por Lawer (33) remarca la relación “expectativas-recompensas”, desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. Este autor parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral; es decir, que éstas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de éste. Por lo tanto, si la recompensa obtenida efectivamente excede de la que se considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce la insatisfacción.

Para este modelo, tiene una importancia capital el fenómeno de la percepción individual de la situación laboral, al tiempo que asume el punto de partida de la teoría sobre la disonancia cognitiva, sobre todo de la teoría de la igualdad.

Por otra parte, es necesario dejar claro que, dentro de esta teoría, el término “recompensa” no significa sólo retribución financiera, sino que incluye un abanico muy amplio de todos los resultados y facetas del trabajo imaginables (remuneración, ascensos, reconocimientos, comunicación con la dirección, etc. (34).

#### **2.2.4 DEFINICION DE TERMINOS**

**Factores laborales:** son algunas variables que pueden localizarse en el trabajador mismo (edad antigüedad en el trabajo, sexo, la etnicidad, la educación, estatus laboral, y el origen rural- urbano), o en la situación en la que el trabajo se realiza, salario, supervisión ,ambigüedad del rol del trabajador, conflictos inherentes al puesto, participación, estructura y clima organizacional. Así como en el propio trabajo (la naturaleza, el logro, la calidad, la percepción).

**Satisfacción Laboral:** Según Weiner. Lo define como” la satisfacción en el trabajo como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo”

**Calidad de atención:** La aplicación de la ciencia en busca del bienestar del cliente.

**Usuario interno** Personas que brindan sus servicios a las personas que trabajan en la misma Institución.

#### **BASES EPISTEMIOLOGICA**

La satisfacción del usuario interno de una organización, sea cual fuese su

naturaleza, también denominada satisfacción laboral, es un concepto que ha existido desde la iniciación del mundo, donde el ser humano siempre ha realizado algún determinado trabajo para conseguir algún objetivo trazado, empezando por su supervivencia, y cuya satisfacción en realizarlo se traducía básicamente en conseguir el logro.

Cabe decir que el hombre también se convirtió en un ente social, y a partir de allí comenzó a darse origen a un grupo, que en general constituye lo que se conoce como organización, y que funcionó como tal desde la Edad Antigua, así como en Egipto (4000 a.C.) y Mesopotamia (1800a.C.), Israel (1490 a.C.), China (500 a.C.), Grecia (400 a.C.) y Roma (175 a.C. hasta después de Cristo). De esa misma forma, siguió funcionando y evolucionando en la Edad Media (sobre todo con los filósofos, como Descartes, y la obra de Nicolás Maquiavelo), y tuvo sus mayores cambios en la Edad Moderna, especialmente con la primera máquina de vapor y la primera revolución industrial, en la segunda mitad del siglo XVIII, generando nuevos conceptos en el trabajo, especialmente con una finalidad productiva.

A partir de aquí la propia progresión de la urbanización conllevó al crecimiento de las organizaciones. Sin embargo, con la concentración de capital, el trabajo se fue volviendo más mecánico, lo que llevó a su división y masificación dando origen a malas condiciones laborales, que se tradujo en la creación de movimientos obreros, luchas sociales y sindicatos, todos preocupados en lograr que la situación del individuo respecto a su institución de trabajo sea la más adecuada, y que por ende, estén satisfechos con esta, con el objetivo de seguir funcionando, produciendo, y mejorando. Todo esto formó parte del nacimiento de las Teorías clásicas de la Administración, que luego se desarrollarían completamente en el siglo XX, sobretodo con el apoyo

de otras ciencias, como la Psicología y la Sociología.

A inicios de este siglo es donde surge la expresión “recursos humanos” como las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones, como consecuencia de la revolución industrial donde existieron conflictos entre los objetos organizacionales y objetos individuales de las personas; como si las personas y las organizaciones a pesar de estar estrechamente relacionadas vivieran separadas con barreras, necesitando siempre un interlocutor para que pudieran entenderse.

Así a partir de la década de los 70 aunque existían rasgos de ver a las personas como entes productivos, comienza un cambio fundamental en la administración de los recursos humanos, esto significa que se comienza a tratar a las personas como seres activos, dotados de inteligencia y sentimientos, y de las cuales se buscarán que realicen sus labores con eficiencia, eficacia y efectividad, y estén agradecidos por tener ese trabajo. Y como toda organización se debe manejar con un sistema integrado, donde el todo es más que la suma de sus partes, las personas constituyen un pilar fundamental dentro de la organización. Por ello es necesario tener a los empleados motivados, felices, desarrollando una fidelización a su institución, y esto se logra a través de un ambiente que satisfaga sus necesidades, no sólo las básicas como la alimentación o la educación, sino aquellas que comprenden la satisfacción de las necesidades sociales, de estima y de autorrealización, y que en conjunto constituyen la “satisfacción laboral”.

## CAPITULO III

### 3 METODOLOGIA

#### 3.1 TIPO DE INVESTIGACION

La investigación es de tipo descriptivo – correlacional- Transversal: (Hernández, Fernández y Baptista) (34)

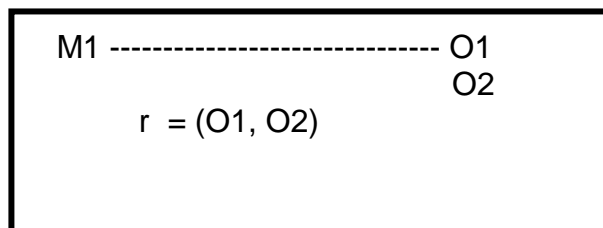
**Descriptivo** por que se describió cuáles son los factores laborales y las dimensiones de la satisfacción laboral del personal del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao.

**Correlacional:** porque se determinó el grado de relación que existe entre la variable independiente: factores laborales del personal del centro quirúrgico del hospital con la variable dependiente: Satisfacción laboral.

**Transversal:** porque se realizó en un determinados momento.

#### 3.2 DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es no experimental, modalidad Descriptivo – Correlacional.



Dónde:

M1 = Muestra de los usuarios interno

O1 = Medición de los factores laborales

O2 = Medición de la satisfacción laboral.

r = Correlación entre la información O1 y O2

#### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de estudio está conformada por 89 personas que trabajan en

el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

### **3.3.1 Criterios de inclusión**

Todos los trabajadores del centro quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión que aceptaron participar en forma voluntaria en el presente trabajo.

Además se consideró a los trabajadores que tuvieran una antigüedad de más de 6 meses de trabajo dentro del centro quirúrgico; teniendo en cuenta que según Robbins (14) el proceso de socialización de los empleados tarda como mínimo 6 meses, entendiéndose como proceso de socialización, a la adaptación y conocimiento de la empresa donde el empleado comienza a entender cómo funciona las cosas y como se llevan a cabo los procesos de la organización.

### **3.3.2 Criterios de exclusión**

- Personal que no desee participar en el presente estudio.
- Personal que se encuentre de vacaciones.
- Personal que se encuentre de licencia.
- Personal que esté laborando menos de un año.
- Encuestas mal llenados por el usuario interno.

### **3.3.3 Tamaño de muestra**

El tamaño de la Muestra es de 89 trabajadores del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión esta es por conveniencia no probabilístico; no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas.

Por tanto, dada la población finita y accesible debe ser tomada como muestra.

## **3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

El instrumento utilizado para la recolección de datos será un cuestionario que incluye dos partes:

1. Cuestionario factores laborales: comprende 11 preguntas que contiene datos sociodemográficos y la laborales y profesionales: sexo edad, ámbito laboral estudios de post grado, situación laboral experiencia en el trabajo actual (ver anexo 1).

2. Cuestionario de satisfacción laboral con Un total de 22 preguntas (ver anexo 2) de satisfacción del usuario interno. Esta escala fue validada por el MINSA en el 2002. (35)

Estas preguntas se valoraron según una escala de Likert, con una puntuación de 1 a 5, de forma que las puntuaciones inferiores a 3 traducían sentimientos negativos, 3 indicaban un nivel intermedio y valores superiores a 3 expresaban repuestas positivas a las cuestiones planteadas.

#### **3.4.1 La Fiabilidad y Validez del cuestionario**

La técnica para la recolección de datos es la encuesta, cuyo instrumento fue el elaborado por el MINSA 2002 el cual ha sido demostrado basándose en las pruebas estadísticas pertinentes al analizar las respuestas dadas por el usuario y con la prueba de confiabilidad de Cronbach

#### **3.4.2 Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos**

<b>Fuentes</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Ítems</b>
Bibliográficas	Fichaje	Fichas Bibliográficas	
Virtuales	Exploración virtual	Páginas Web	
Factores laborales	Test	Cuestionarios	11 ítems
Calidad de atención	test	Cuestionarios	22 ítems

### 3.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

ETAPAS	TECNICAS	INSTRUMENTOS
A Procesamiento de la Información y Elaboración de datos	Técnicas estadísticas Técnicas de ponderación	Tablas –Cuadros –Gráficas Estadígrafos descriptivos Estadígrafos de dispersión
B Análisis e Interpretación	De la Descripción De la Explicación De Correlación	Estadígrafos descriptivos Proporciones, ratios. Coeficientes de correlación
C Sistematización y Redacción del Informe	Protocolo del Informe de Investigación Educativa.	Tablas – Cuadros de priorización, de análisis e interpretación de los resultados
D Presentación y Exposición del Informe	Protocolo de la Exposición	Equipo de proyección y sonido Fichas de Resumen Documentos sustentatorios

Destacándose el análisis estadístico, que incluye las siguientes actividades:

- Validación de las fichas de acopio de la información
- Tabulación de la información en tablas y cuadros estadísticos
- Uso de tablas de contingencia
- Representación Gráfica
- Análisis e interpretación descriptiva - explicativa - comparativa de los resultados.
- Síntesis y estimación de los resultados.



## **CAPITULO IV**

### **4 RESULTADOS**

#### **4.1 RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO**

##### **4.1.1 Planeamiento:**

Trámites a la Dirección del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del callao. Se envía una carta de permiso para la recolección de los datos.

Se fija horarios para dar a conocer el estudio y enseñar el llenado de los instrumentos de recolección de los datos.

Se hace firmar las cartas de autorización a todos los integrantes de la muestra.

##### **4.1.2 Ejecución:**

Después que se consigue los respectivos permisos se busca a todos los trabajadores que forman parte del estudio y en diferentes horarios para poder ubicarlas y hacer que llenen los instrumentos de recolección de datos.

Se resuelve dudas a los trabajados sobre algunas preguntas que no les parecían claras.

##### **4.1.3 Evaluación:**

Se cuenta los cuestionarios en total 89 que estén totalmente llenados y Claros para que tenga validez.

Luego se hace la tabulación de las preguntas.

Después esa tabulación se introduce al SPSS para formar los cuadros y gráficos por cada pregunta tabulada y por las dimensiones indicadas en los problemas y objetivos.

Se aplica el estadístico de prueba para ser rechazada o aceptada las Hipótesis general, específicas y correlacionarlas.

## 4.2 RESULTADOS ESTADÍSTICOS

**CUADRO N° 01**

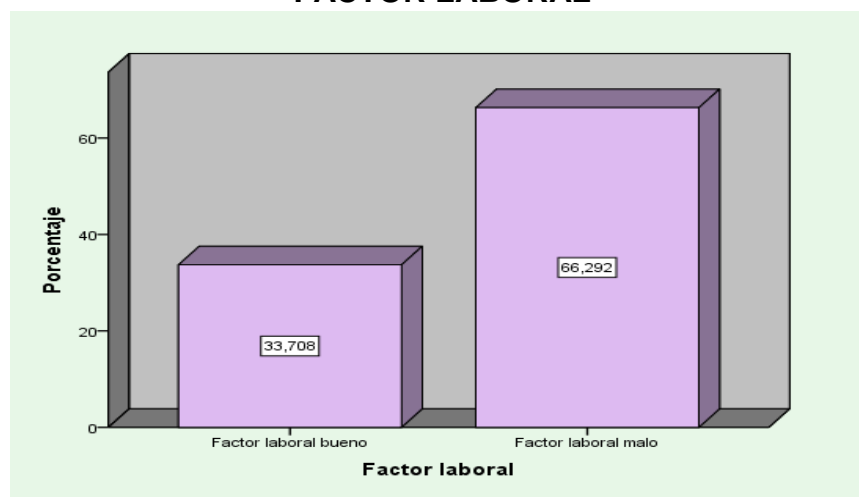
**FACTORES LABORALES DEL PERSONAL DEL CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2016**

**FACTOR LABORAL**

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	30	33,7
Malo	59	66,3
Total	89	100,0

**GRAFICO N° 1**

**FACTOR LABORAL**



Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS

Autor : El investigador

**Interpretación:**

En el cuadro y gráfico N° 01 podemos observar que el 66.30% de los trabajadores del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao consideraron el factor laboral malo y el 33.71% consideran que el factor laboral es bueno.

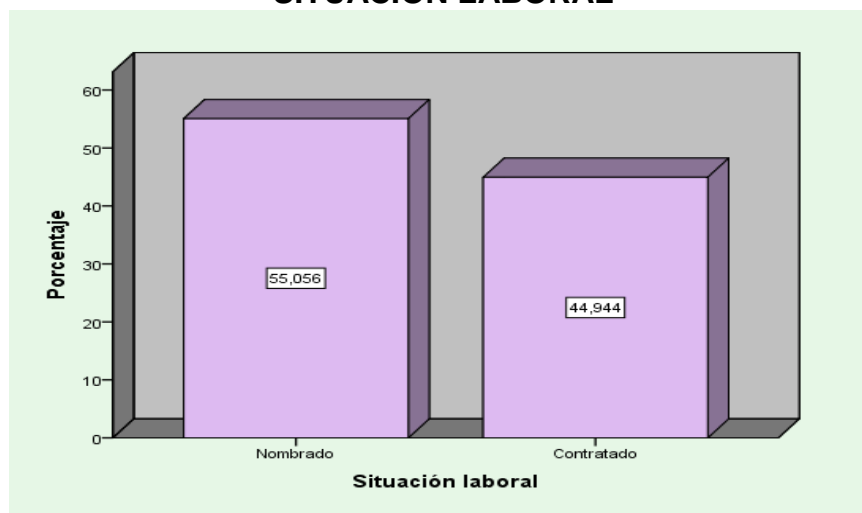
**De lo que concluimos que de los 89 trabajadores del centro quirúrgico 59 consideran que el factor laboral es malo.**

**CUADRO N° 02**

**FACTOR LABORAL EN SU DIMENSION SITUACION LABORAL DEL  
PERSONAL EN EL CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL NACIONAL  
DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2016**

**SITUACIÓN LABORAL**

	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado	49	55,1
Contratado	40	44,9
Total	89	100,0

**GRAFICO N° 02****SITUACION LABORAL**

**Fuente:** Datos procesados mediante el software SPSS

**Autor :** El investigador

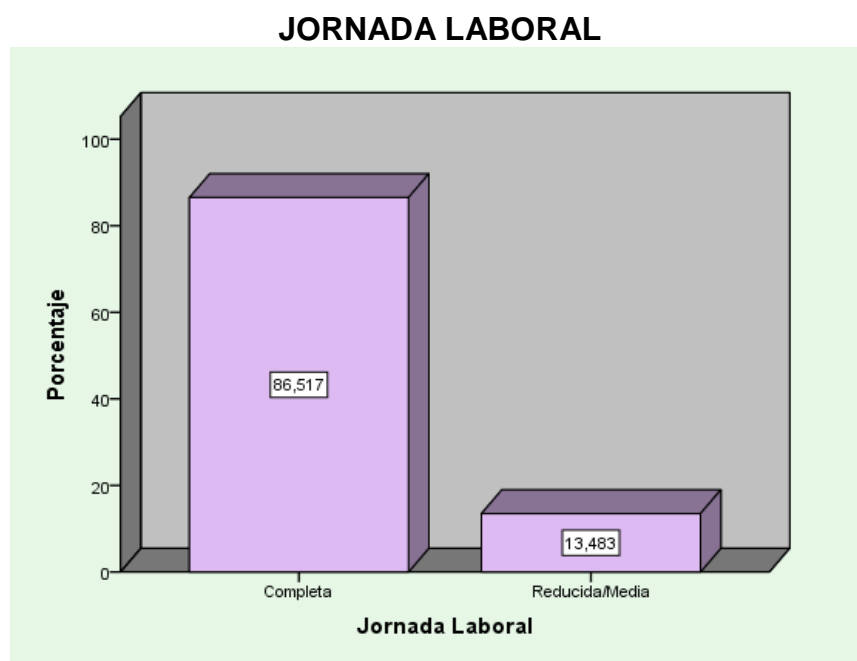
**Interpretación**

Según el cuadro y gráfico N° 02 encontramos el 55.06% de los trabajadores del centro quirúrgico son nombrados; mientras que el 44.94% están en condición de contratados.

**En conclusión que más del 50% de los trabajadores del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión son nombrados es decir que tienen una estabilidad laboral asegurada dentro de la institución.**

**CUADRO N° 03****FACTORES LABORALES SEGÚN DIMENSION JORNADA LABORAL EN EL CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2016**

<b>JORNADA LABORAL</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Completa	77	86,5
Reducida/Media	12	13,5
Total	89	100,0

**GRAFICO N° 03**

**Fuente:** Datos procesados mediante el software SPSS

**Autor :** El investigador

**Interpretación**

En el cuadro N° 03 encontramos que el 86.52% de los trabajadores del centro quirúrgico tienen una jornada laboral completa; mientras que el 13.48% tienen una jornada reducida/media.

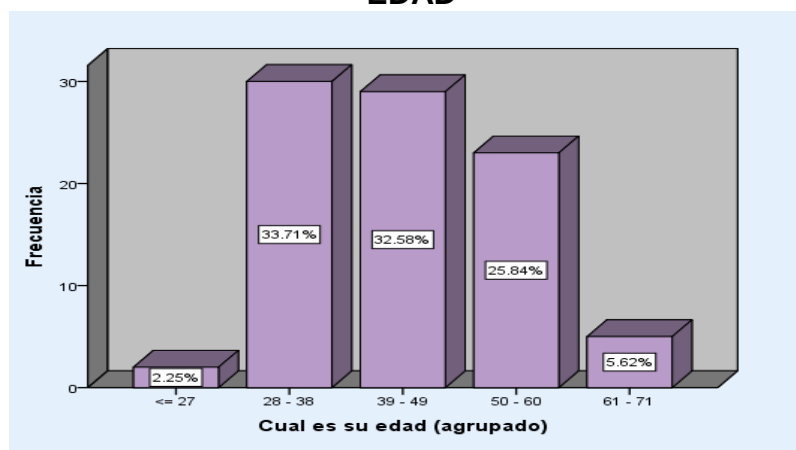
**En conclusión la mayoría de los trabajadores del centro quirúrgico tienen una jornada laboral completa.**

**CUADRO N° 04**

**FACTORES LABORALES SEGÚN DIMENSION SOCIODEMOGRAFICA  
EDAD EN EL CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL NACIONAL  
DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2016**

**EDAD**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<= 27	2	2.2
28 - 38	30	33.7
39 - 49	29	32.6
50 - 60	23	25.8
61 - 71	5	5.6
Total	89	100

**GRAFICO N° 04****EDAD**

**Fuente:** Datos procesados mediante el software SPSS

**Autor :** El investigador

**Interpretación**

En el cuadro y grafico N° 4 podemos evidenciar 33.71%% de los trabajadores del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao están en un rango de edad de 28-38 años, seguido del 32.58% entre 39-49 años, el 25.84%% entre 50-60 años; mientras que el 5.62% es mayor de 61 -71 años y el 2.25% son menores de 27 años.

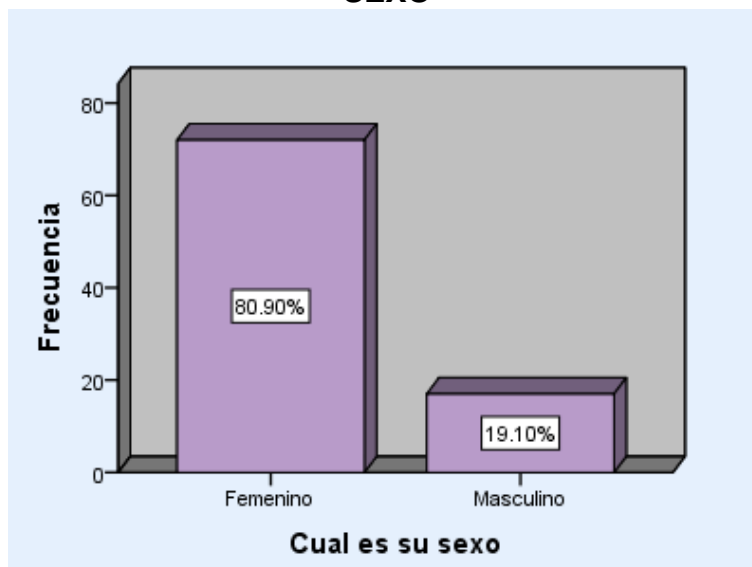
**En conclusión podemos afirmar que de los 89 trabajadores del centro quirúrgico 59 se encuentran en una edad media es decir entre 28 y 49 años.**

**CUADRO N° 05**

**FACTORES LABORALES EN SU DIMENSION SOCIODEMOGRAFICA  
SEGÚN SEXO EN EL CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL NACIONAL  
DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2016**

**SEXO**

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	72	80.9
Masculino	17	19.1
Total	89	100

**GRAFICO N° 05****SEXO**

**Fuente:** Datos procesados mediante el software SPSS  
**Autor :** El investigador

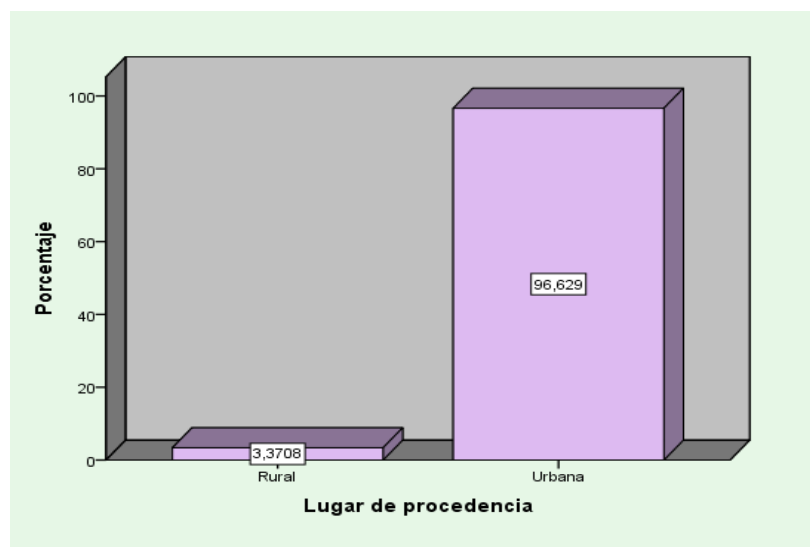
**Interpretación**

En el cuadro y gráfico N° 5 encontramos que el 80.90% de los trabajadores del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao son del sexo femenino y el 19,10% masculino.

**Por lo que concluimos que la mayoría de trabajadores del centro quirúrgico son del sexo femenino.**

**CUADRO N° 06****FACTORES LABORALES SEGÚN DIMENSION SOCIODEMOGRAFICA  
PROCEDENCIA EN EL CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL  
NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2016****PROCEDENCIA**

	Frecuencia	Porcentaje
Rural	3	3,4
Urbana	86	96,6
Total	89	100,0

**GRAFICO N° 06****PROCEDENCIA**

**Fuente:** Datos procesados mediante el software SPSS

**Autor :** El investigador

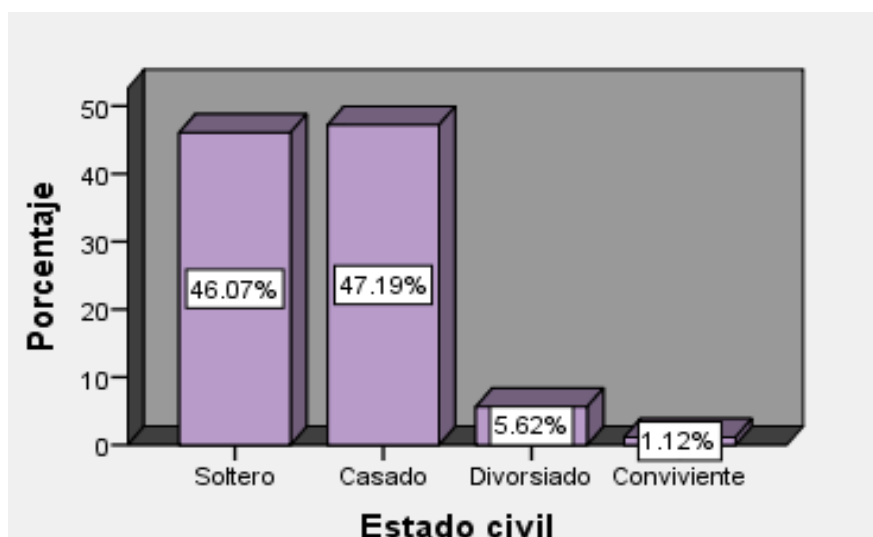
**Interpretación**

Según el cuadro y gráfico N° 06 encontramos que el 96.61% de los trabajadores del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión su lugar de procedencia es urbana y el 3.371% su lugar de procedencia rural.

**Por lo que concluimos que la mayoría de los trabajadores del centro quirúrgico son de procedencia urbana.**

**CUADRO N° 07****FACTORES LABORALES EN SU DIMENSION ESTADO CIVIL EN EL CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2016****ESTADO CIVIL**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Soltero	41	46.1
Casado	42	47.2
Divorciado	5	5.6
Conviviente	1	1.1
Total	89	100

**GRAFICO N° 07****ESTADO CIVIL**

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS

Autor : El investigador

**Interpretación**

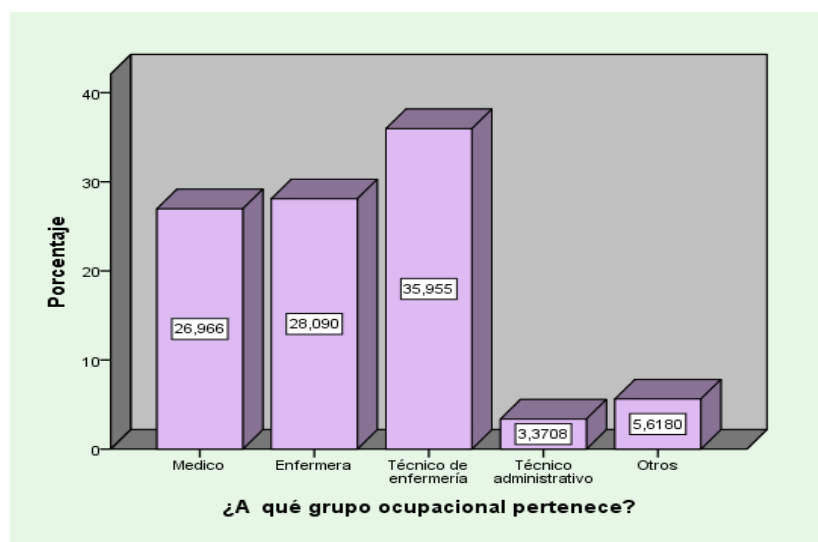
En el cuadro y gráfico N° 7 se puede observar que el 46.07% de los trabajadores del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao su estado civil es soltero, el 47.19% casados, el 5.62% divorciados y el 1.1% su estado civil es conviviente.

**Concluimos que los porcentajes de casados y solteros casi son iguales.**



**CUADRO N° 08****FACTORES LABORALES SEGÚN GRUPO OCUPACIONAL EN EL CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2016****GRUPO OCUPACIONAL**

	Frecuencia	Porcentaje
Medico	24	27,0
Enfermera	25	28,1
Técnico de enfermería	32	36,0
Técnico administrativo	3	3,4
Otros	5	5,6
Total	89	100,0

**GRAFICO N° 08****GRUPO OCUPACIONAL**

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS

Autor : El investigador

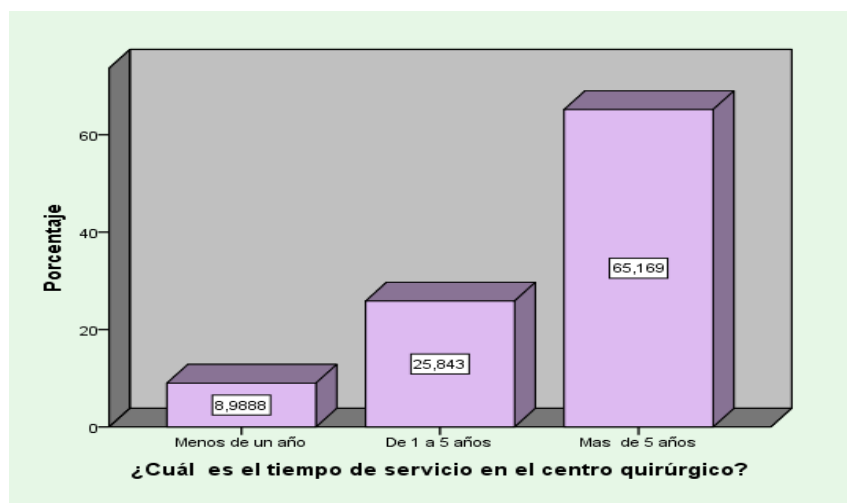
**Interpretación**

En el cuadro y grafico N° 8 encontramos que el 35.96% pertenece al grupo ocupacional técnico de enfermería, el 28.09% pertenece al grupo ocupacional de enfermería, el 26.97% pertenece al grupo ocupacional médico, el 5.62% pertenece al grupo ocupacional otros y el 3.37% pertenece al grupo ocupacional técnico administrativo.

**Por lo que concluimos que 49 son profesionales entre enfermeras y médicos y los 40 restantes son técnicos de enfermería y administrativos**

**CUADRO N° 09****FACTORES LABORALES SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO EN EL CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2016****TIEMPO DE SERVICIO**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Menos de un año	8	9,0
De 1 a 5 años	23	25,8
Más de 5 años	58	65,2
Total	89	100,0

**GRAFICA NO 09:**

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS

Autor : El investigador

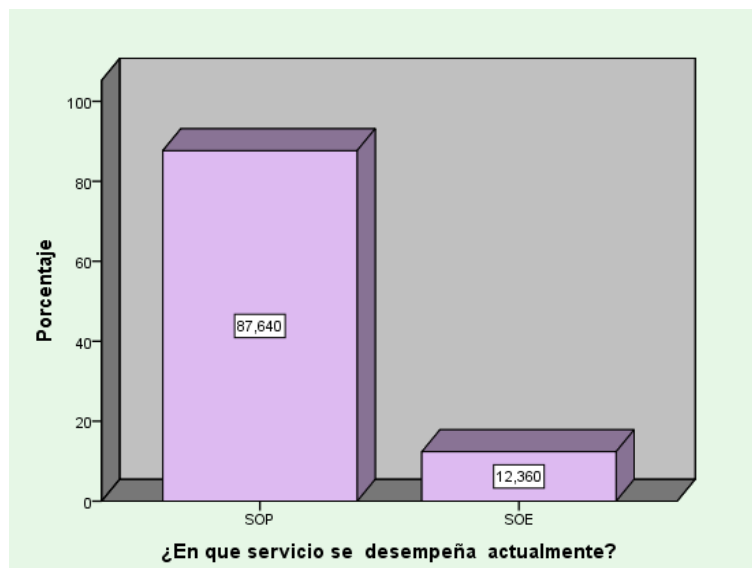
**Interpretación**

En el cuadro y gráfico N° 9 podemos observar que el 65.17% de los trabajadores del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao tienen más de 5 años de servicio; seguido del 25.84% entre 1 a 5 años finalmente el 8.99% menos de 1 años.

**En conclusión 58 trabajadores del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao tienen más de cinco años de servicio.**

**CUADRO N° 10****FACTORES LABORALES SEGÚN SERVICIO EN EL CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2016****SERVICIO**

	Frecuencia	Porcentaje
SOP	78	87,6
SOE	11	12,4
Total	89	100,0

**GRAFICO N° 10****SERVICIO**

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS

Autor : El investigador

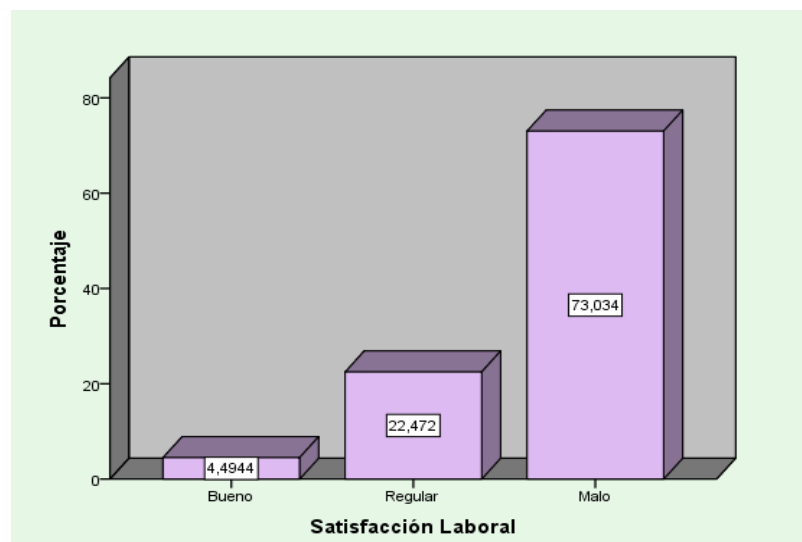
**Interpretación**

En el cuadro y grafico N° 10 podemos ver que el 87.64% de los trabajadores del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión se desempeñan en el servicio de sala de operaciones programadas y el 12.36% en el servicio de sala de operaciones de emergencia.

**Por lo que concluimos que más de las 3/4 partes de los trabajadores del centro quirúrgico pertenecen a sala de operaciones programadas.**

**CUADRO N° 11****SATISFACCIÓN LABORAL EN EL CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2016****SATISFACCIÓN LABORAL**

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	4	4,5
Regular	20	22,5
Malo	65	73,0
Total	89	100,0

**GRAFICO N° 11****SATISFACCIÓN LABORAL**

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS

Autor : El investigador

**Interpretación**

En el cuadro y gráfico N° 09 podemos evidenciar que los trabajadores del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao consideran una satisfacción laboral mala en un 73.03%, mientras que el 22.47% es regular y el solo el 4.494% considera una satisfacción laboral buena.

**Como podemos evidenciar que más de las 3/4 partes de los trabajadores del centro quirúrgico se sienten insatisfechos en su trabajo.**

## CUADRO N° 12

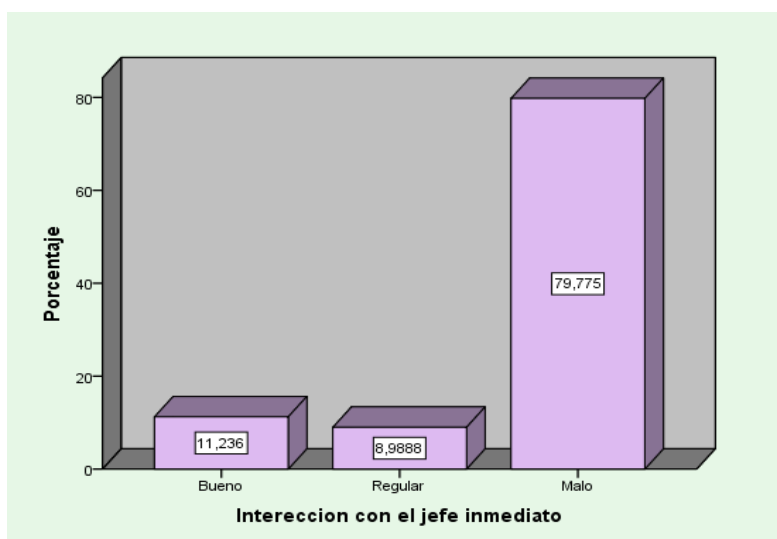
### SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO EN EL CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2016

#### INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	10	11,2
Regular	8	9,0
Malo	71	79,8
Total	89	100,0

#### GRAFICA N° 12

#### INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO



Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS  
 Autor : El investigador

#### Interpretación

En el cuadro y gráfico N° 12 encontramos que la Interacción con el jefe inmediato **de** los trabajadores del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao es mala en un 79.78%; mientras que el 11.24% dijo tener una buena relación; finalmente el 8.99% su interacción con el jefe inmediato es regular.

**En conclusión casi el 80% de los trabajadores del centro quirúrgico tienen una mala relación con su jefe inmediato.**

### CUADRO N° 13

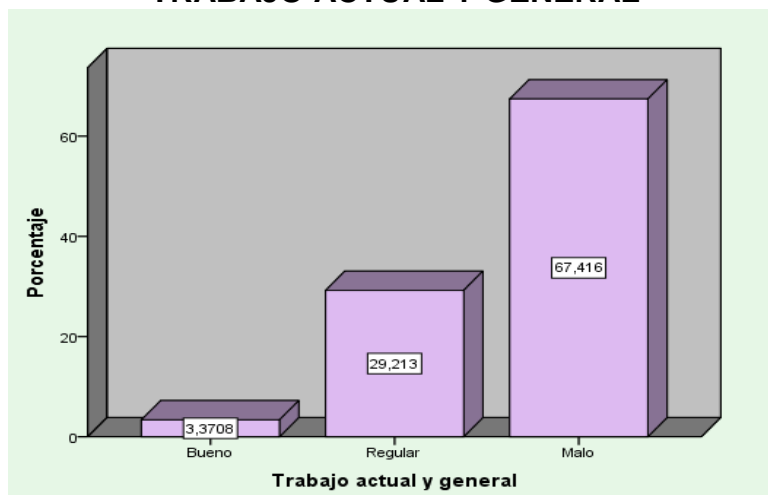
#### SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN TRABAJO ACTUAL Y GENERAL EN EL CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2016

##### TRABAJO ACTUAL Y GENERAL

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	3	3,4
Regular	26	29,2
Malo	60	67,4
Total	89	100,0

### GRAFICO NO 13

#### TRABAJO ACTUAL Y GENERAL



Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS  
 Autor: El investigador

#### Interpretación

En el cuadro y gráfico N° 11 evidenciamos que el **67.42%** de los trabajadores centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao consideran que la satisfacción laboral en relación a su dimensión Trabajo actual y general es mala; mientras que el 29.21% es regular y el 3.37% es bueno.

En conclusión la mayoría los trabajadores (**67.42%**) del centro quirúrgico consideran que la satisfacción laboral en relación a su trabajo actual y general es malo.

### CUADRO N° 14

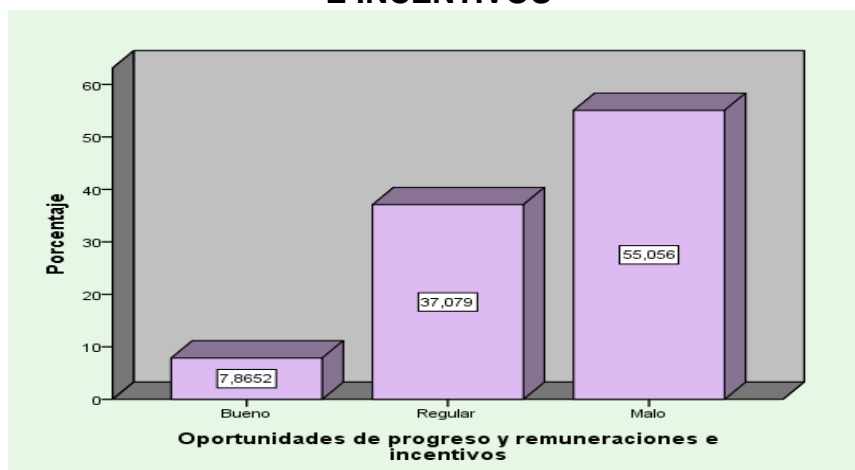
#### SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN OPORTUNIDADES DE PROGRESO REMUNERACIONES E INCENTIVOS EN EL CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2016

##### OPORTUNIDADES DE PROGRESO , REMUNERACIONES E INCENTIVOS

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	7	7,9
Regular	33	37,1
Malo	49	55,1
Total	89	100,0

### GRAFICO N° 14

#### OPORTUNIDADES DE PROGRESO, REMUNERACIONES E INCENTIVOS



Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS

Autor : El investigador

#### Interpretación

En el cuadro y gráfico N° 14 en lo que se refiere a la dimensión Oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos; los trabajadores del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao se encontró que el 55.06% es mala mientras que el 37.08% lo consideran regular y solo el 7.87% consideran que es bueno.

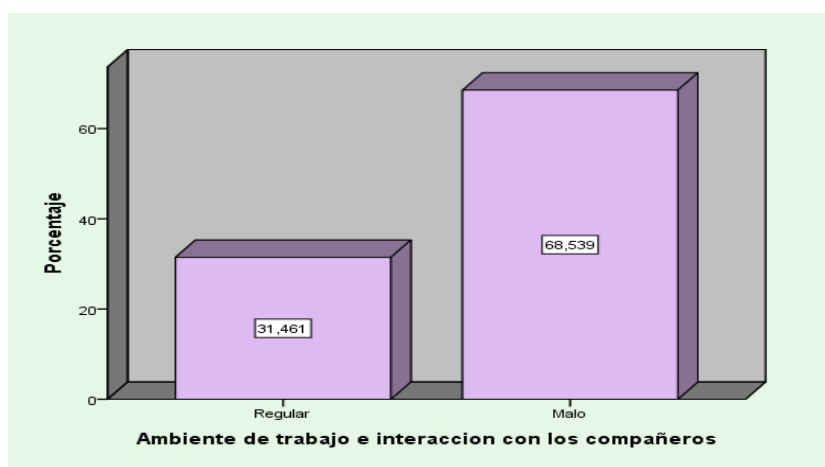
**En conclusión: las oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos tuvo una percepción de regular y malo por la mayoría de los encuestados.**

**CUADRO N° 15**

**SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN AMBIENTE DE TRABAJO  
E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS EN EL CENTRO  
QUIRURGICO DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN,  
CALLAO 2016**

**AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON  
LOS COMPAÑEROS**

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	28	31,5
Malo	61	<b>68,5</b>
Total	89	100,0

**GRAFICO N° 15**

**Fuente:** Datos procesados mediante el software SPSS

**Autor :** El investigador

**Interpretación**

En el cuadro y gráfico N° 15 vemos que el 68.54% de los trabajadores del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, consideraron que la satisfacción laboral en relación a la dimensión Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros es mala; mientras que el 31.46% consideran que es regular.

**En conclusión:** 61(68.54%) trabajadores del centro quirúrgico consideran el ambiente de trabajo malo al igual que la relación con sus compañeros de trabajo.



## CUADRO N° 16

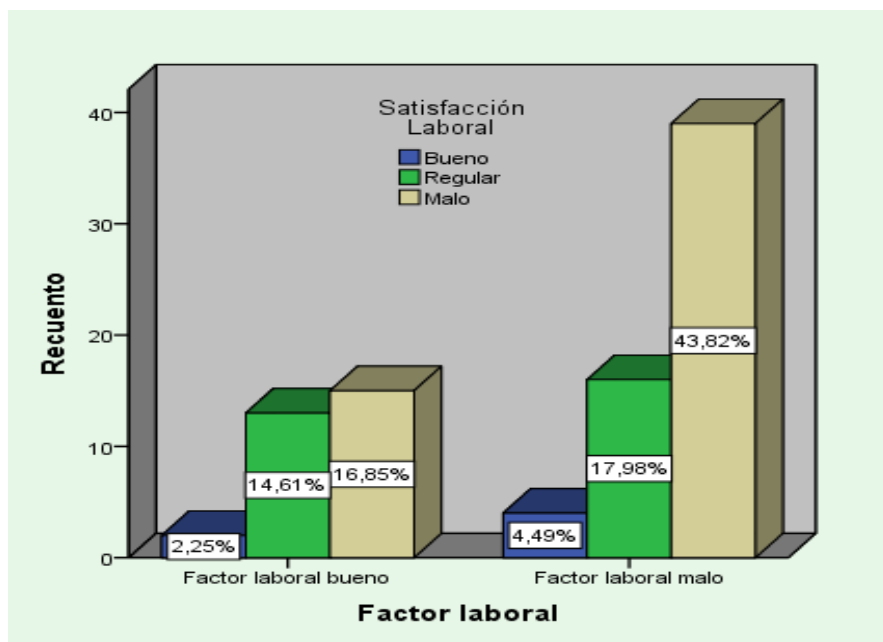
**FACTORES LABORALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL EL CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2016**

**FACTOR LABORAL \* SATISFACCIÓN LABORAL**

		Satisfacción Laboral			Total
		Bueno	Regular	Malo	
Factor laboral	Bueno	2 2,2%	13 14,6%	15 <b>16,9%</b>	30 33,7%
	Malo	4 4,5%	16 18,0%	39 <b>43,8%</b>	59 66,3%
Total		6 6,7%	29 32,6%	54 60,7%	89 100,0%

## GRAFICO N° 16

**FACTOR LABORAL \* SATISFACCIÓN LABORAL**



Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS

Autor : El investigador

**Interpretación:**

En el cuadro y grafico N° 16 podemos evidenciar que los trabajadores del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao consideran en un 43.82% cuando el factor laboral es malo la satisfacción laboral también es mala. Mientras que el 17.98% considera que cuando los factores laborales son malos la satisfacción es regular, así mismo el 4.49% considera que los factores laborales son malos la satisfacción laboral es buena.

El 16.85% considera que cuando el factor laboral es bueno la satisfacción es mala; el 14.61% considera que la satisfacción es regular; los factores son buenos, y solo el 2.25% considera que la satisfacción y el factores laborales son buenos.

**Por lo que concluimos que se hace evidente la insatisfacción laboral tanto cuando los factores laborales son buenos y malos.**

**CUADRO N° 17**

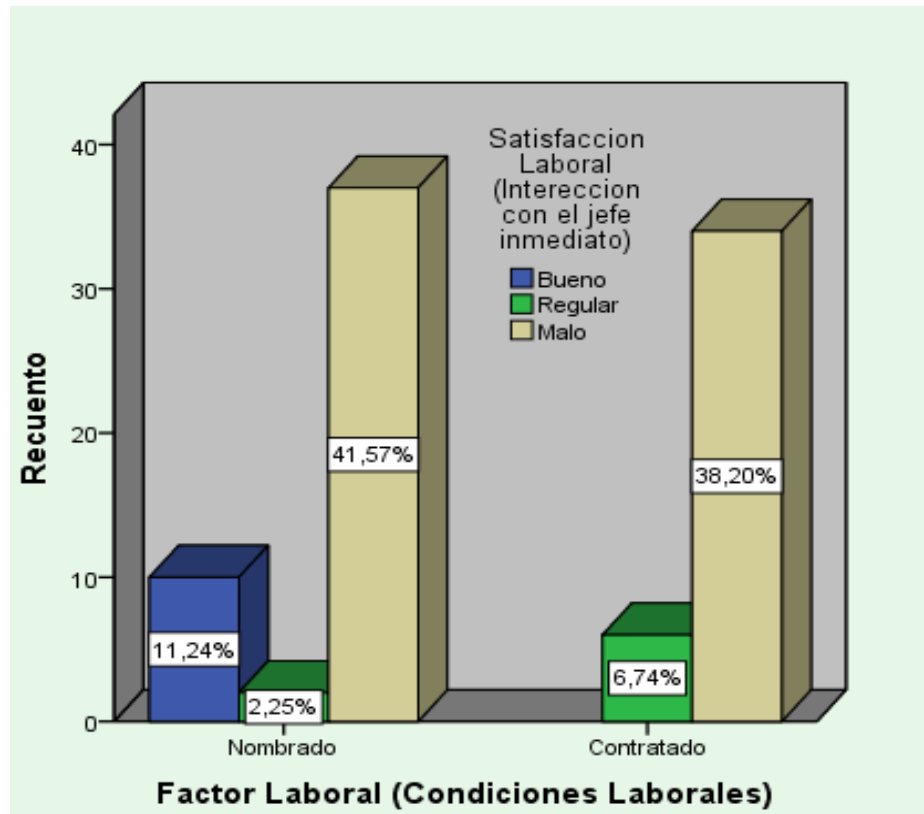
**FACTORES LABORALES SEGÚN DIMENSIÓN CONDICIONES LABORALES Y SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2016**

**CONDICIONES LABORALES \* INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO**

		Interacción con el jefe inmediato			Total
		Bueno	Regular	Malo	
Condiciones Laborales	Nombrado	10 11,2%	2 2,2%	37 <b>41,6%</b>	49 55,1%
	Contratado	0 0,0%	6 6,7%	34 <b>38,2%</b>	40 44,9%
Total		10 11,2%	8 9,0%	71 79,8%	89 100,0%

## GRAFICO N° 17

### CONDICIONES LABORALES\*INTERACCION CON EL JEFE INMEDIATO



Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS  
 Autor : El investigador

#### Interpretación:

En el cuadro y gráfico N°15 se evidencia que de los trabajadores del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao el 38.20% son contratados y tienen una mala relación con su jefe inmediato el 6.74% la relación con sus jefes son regulares.

Con respecto al personal nombrado el 41.57% tienen una mala relación con su jefe y el 11.24% las relaciones son buenas y el 2.25% son regulares.

**Por lo que concluimos: que existe una mala interacción con el jefe inmediato superior tanto en los nombrados como en los contratados**

## CUADRO N° 18

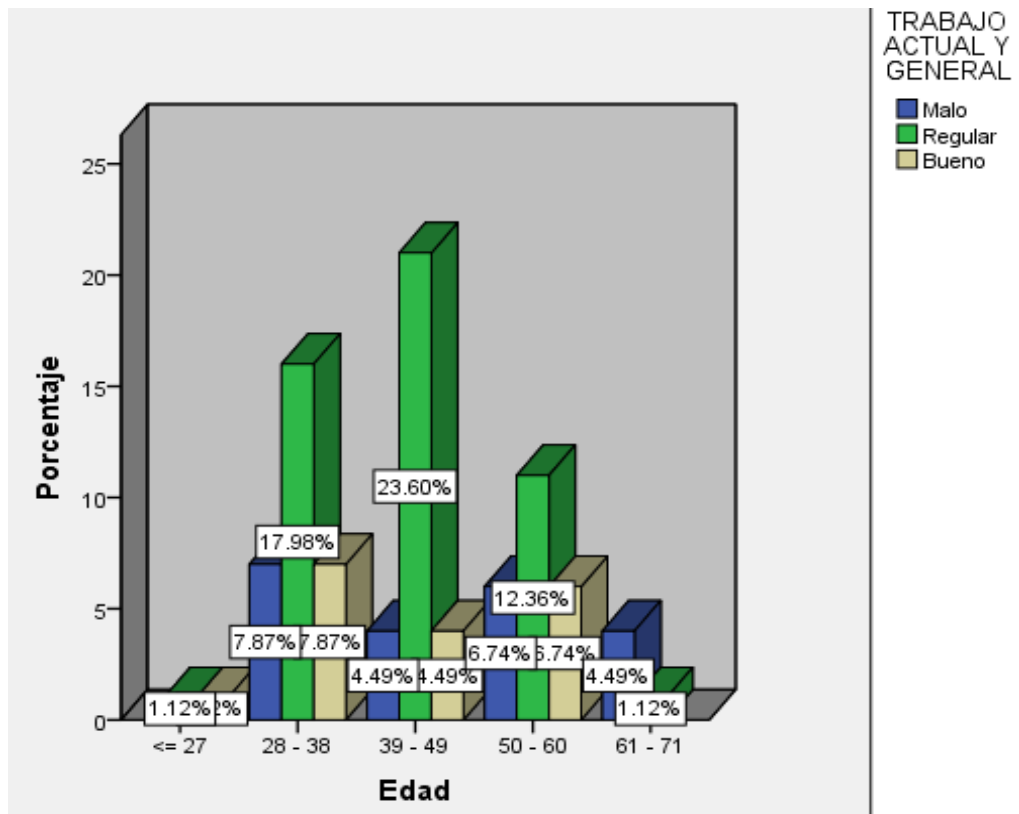
**FACTORES LABORALES SEGÚN DIMENSIÓN EDAD Y SATISFACCIÓN  
LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN TRABAJO ACTUAL Y GENERAL EN LOS  
TRABAJADORES DEL CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL  
NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2016**

**EDAD \* TRABAJO ACTUAL Y GENERAL**

	Trabajo Actual y General			Total
	Malo	Regular	Bueno	
<= 27	0	1	1	2
28 - 38	7	16	7	<b>30</b>
39 - 49	4	21	4	<b>29</b>
50 - 60	6	11	6	23
61 - 71	4	1	0	5
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>50</b>	<b>18</b>	<b>89</b>

## GRAFICO N° 18

**EDAD \* TRABAJO ACTUAL Y GENERAL**



Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS

Autor : El investigador

### Interpretación:

En el cuadro y gráfico N° 18 podemos ver en lo que se refiere los trabajadores del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016 que tienen más de 60 años de edad el 4.49% considera estar insatisfecho con su trabajo actual y general, y el 1.12% lo consideran regular.

En el grupo de edad de los 50-60 años el 12.36% manifiestan una satisfacción regular, y el lo que respecta a la insatisfacción la encontramos en un 6.74% respectivamente.

Mientras que en el grupo de edad entre los 39-49 encontramos la insatisfacción en 4.49% y la satisfacción regular en un 23.60% mientras que solo el 4.49% está satisfecho.

En el grupo etario de los 28-38 la satisfacción regular es de 17.98% y la insatisfacción y satisfacción la encontramos en un 7.87% respectivamente.

**Por lo que concluimos en relación al trabajo actual y general que en todos los grupos etarios la satisfacción laboral va de regular a mala; haciéndose más evidente en el grupo etarios de los 28 a 49 años.**

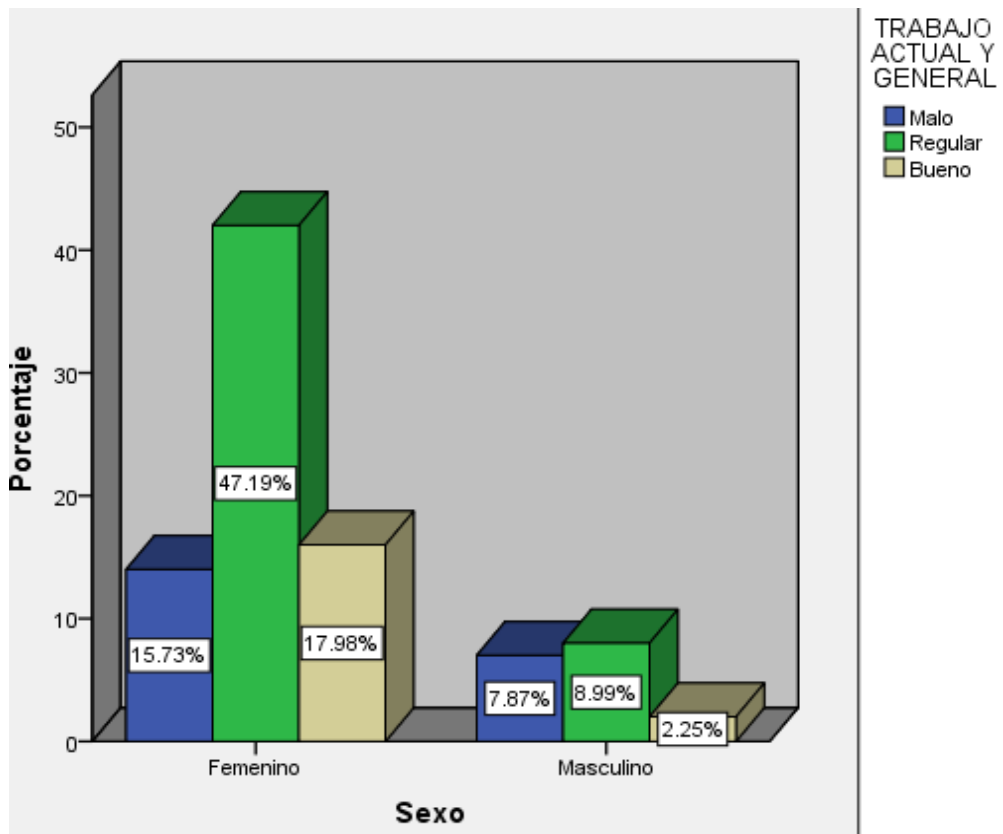
### CUADRO N° 19

#### FACTORES LABORALES SEGÚN DIMENSIÓN SEXO Y SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN TRABAJO ACTUAL Y GENERAL EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2016

##### SEXO\* TRABAJO ACTUAL Y GENERAL

	Trabajo actual y general			Total
	Malo	Regular	Bueno	
Femenino	14	42	16	72
Masculino	7	8	2	17
Total	21	50	18	89

**GRAFICO N° 19**  
**SEXO\* TRABAJO ACTUAL Y GENERAL**



Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS  
Autor : El investigador

### Interpretación:

Según el cuadro y grafico N° 19 en lo que respecta a sexo y trabajo actual y general, encontramos que los varones están insatisfecho en un 7.87%, 8.99% consideran una satisfacción regular y finalmente el 2.25% está satisfecho con su trabajo.

En el grupo de las mujeres el 47.19% están medianamente satisfechas, el 15.73% están insatisfechas, mientras que el 17.98% están satisfechas.

**En conclusión podemos afirmar que la satisfacción en lo que respecta al trabajo actual y general es de regular tanto en los hombres como en las mujeres.**

## CUADRO N° 20

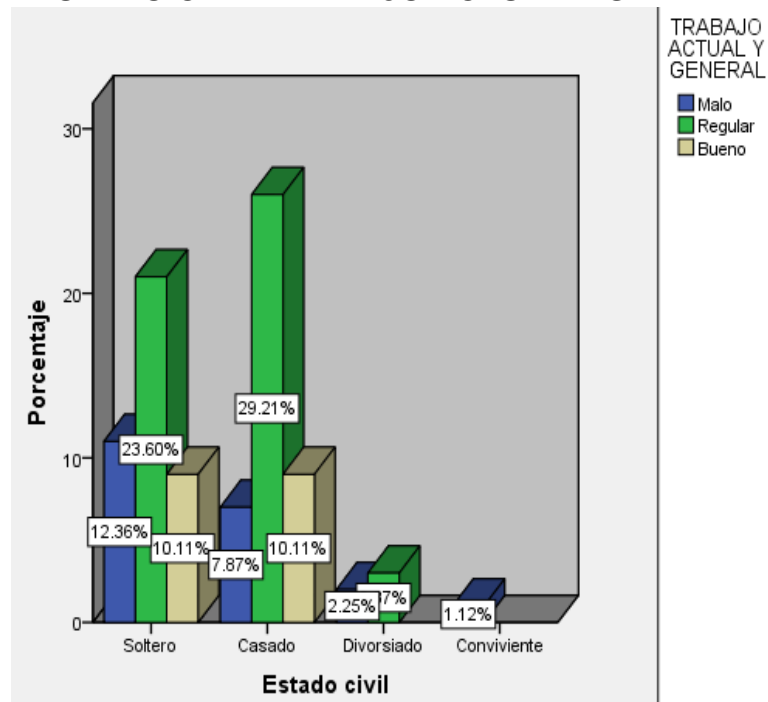
### FACTORES LABORALES SEGÚN DIMENSIÓN ESTADO CIVIL Y SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN TRABAJO ACTUAL Y GENERAL EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2016

#### ESTADO CIVIL \*TRABAJO ACTUAL Y GENERAL

	Trabajo actual y general			Total
	Malo	Regular	Bueno	
Soltero	11	21	9	41
Casado	7	26	9	42
Divorciado	2	3	0	5
Conviviente	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>50</b>	<b>18</b>	<b>89</b>

#### GRAFICO N° 20

#### ESTADO CIVIL \*TRABAJO ACTUAL Y GENERAL



Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS

Autor : El investigador

**Interpretación:**

En el cuadro y grafico N° 20 en lo que se refiere al estado civil y la satisfacción laboral en su dimensión trabajo actual y general en los trabajadores del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao encontramos que en los solteros la insatisfacción es de 12.36%, el 23.60% consideran una satisfacción regular y el 10.11% están satisfechos.

En el grupo de los casados encontramos que el 29.21% están medianamente satisfechos, el 7.87% insatisfechos, mientras que el 10.11% están satisfechos.

En el grupo DE LOS divorciados el 2.25% están insatisfechos y los convivientes manifiestan estar totalmente insatisfechos.

**Por lo que podemos concluir que la satisfacción en el trabajo actual y general es de regular y mala tantos en los solteros, casados y divorciados, mientras que los convivientes están totalmente insatisfechos.**

**CUADRO N° 21**

**FACTORES LABORALES SEGÚN DIMENSIÓN PROCEDENCIA Y SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN TRABAJO ACTUAL Y GENERAL EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2016**

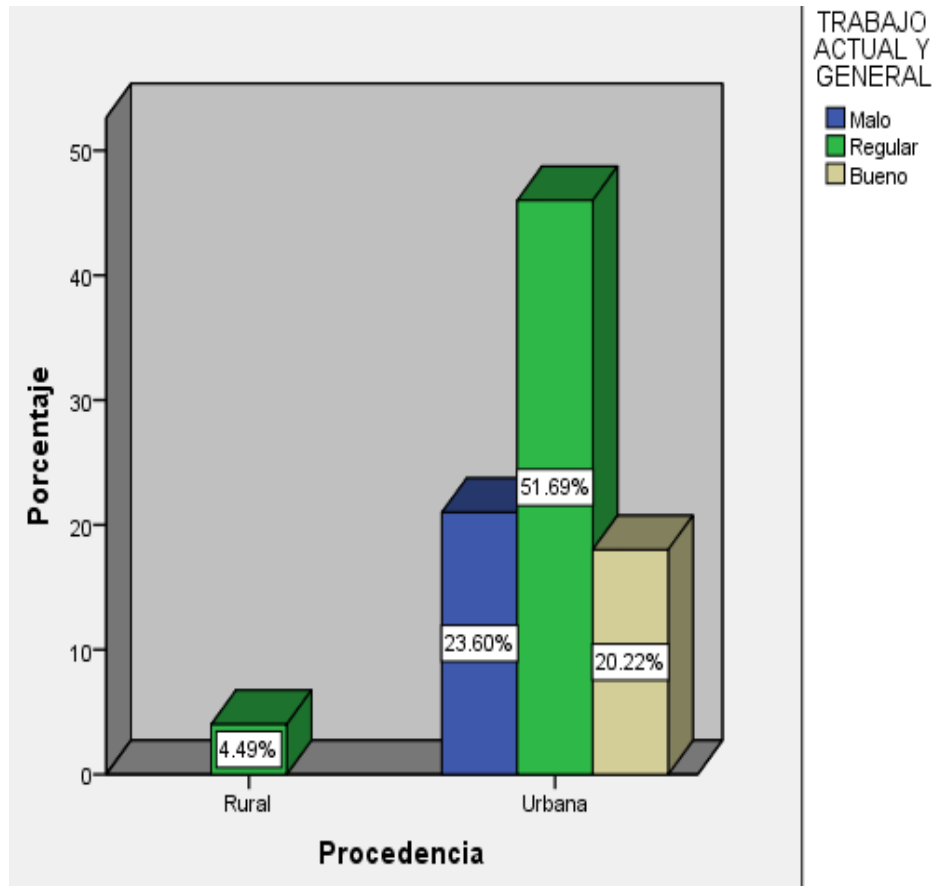
**PROCEDENCIA\* TRABAJO ACTUAL Y GENERAL**

		TRABAJO ACTUAL Y GENERAL			Total
		Malo	Regular	Bueno	
PROCEDENCIA	Rural	0	4	0	4
	Urbana	21	46	<b>18</b>	85
Total		21	50	18	89



## GRAFICO N° 21

### ESTADO CIVIL\*TRABAJO ACTUAL Y GENERAL



Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS  
 Autor : El investigador

#### Interpretación:

En el cuadro y gráfico N° 21 se evidencia que en los trabajadores de procedencia urbana el 51.69% manifiestan una regular insatisfacción en su trabajo actual y general, mientras que el 23.60%, están totalmente insatisfechos y solo el 20.22% está satisfecho.

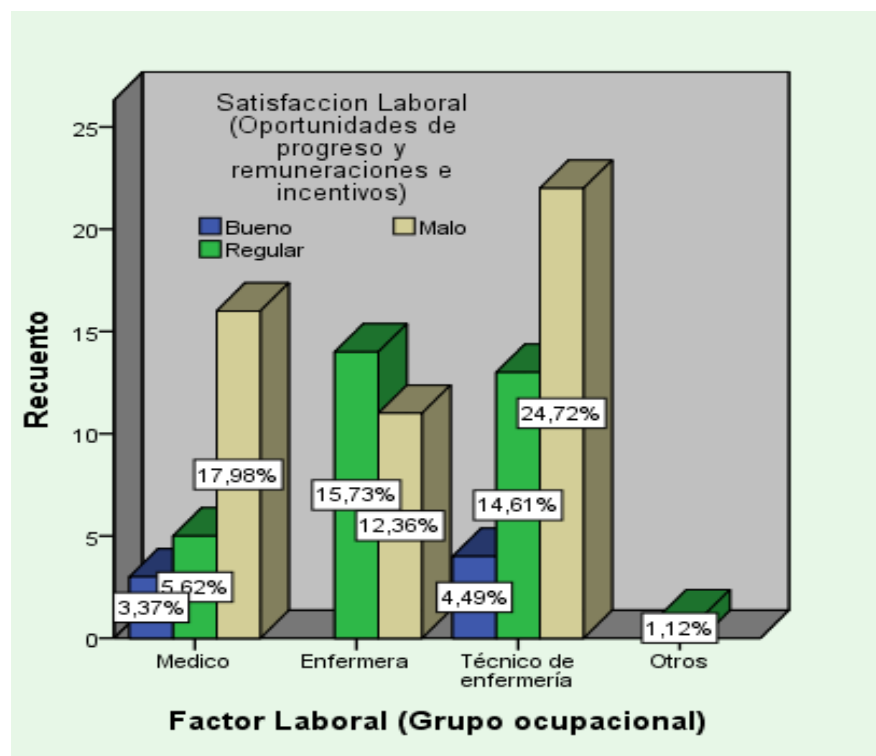
**Concluimos que solo una quinta parte de los trabajadores del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao están satisfechos con su trabajo actual y general y son de procedencia urbana.**

## CUADRO N° 22

**FACTORES LABORALES EN SU DIMENSIÓN GRUPO OCUPACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN SU DIMENSIÓN OPORTUNIDADES DE PROGRESO Y REMUNERACIONES E INCENTIVOS EN EL CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2016**

		Oportunidades de progreso y remuneraciones e incentivos			Total
		Bueno	Regular	Malo	
GRUPO OCUPACIONAL	Medico	3 3,4%	5 5,6%	16 18,0%	24 27,0%
	Enfermera	0 0,0%	14 15,7%	11 12,4%	25 28,1%
	Técnico de enfermería	4 4,5%	13 14,6%	22 24,7%	39 43,8%
	Otros	0 0,0%	1 1,1%	0 0,0%	1 1,1%
	<b>Total</b>	<b>7 7,9%</b>	<b>33 37,1%</b>	<b>49 55,1%</b>	<b>89 100,0%</b>

## GRAFICO N° 22



Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS

Autor : El investigador

**Interpretación:**

Según el cuadro y gráfico N° 22 en lo que se refiere al grupo ocupacional y las oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos en los trabajadores del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao del se tiene que el 24.72% son técnico de enfermería y consideran que las oportunidades de progreso y remuneraciones e incentivos son malas, el 14.61%% lo consideran regulares y el 4.49% son buenos.

En el grupo ocupacional de médicos el 17.98% consideran que no tienen oportunidades de progreso y sus remuneraciones e incentivos son malos, mientras que el 3.37% consideran buenos.

En el grupo de enfermería podemos observar que 15.73% consideran no tener oportunidades de progreso sus remuneraciones inadecuadas, el 15.73% son regulares.

**Concluimos que la insatisfacción en la dimensión oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos es evidente en todos los grupos ocupacionales. Haciéndose más manifiesto en el grupo de los técnicos de enfermería.**

### CUADRO N° 23

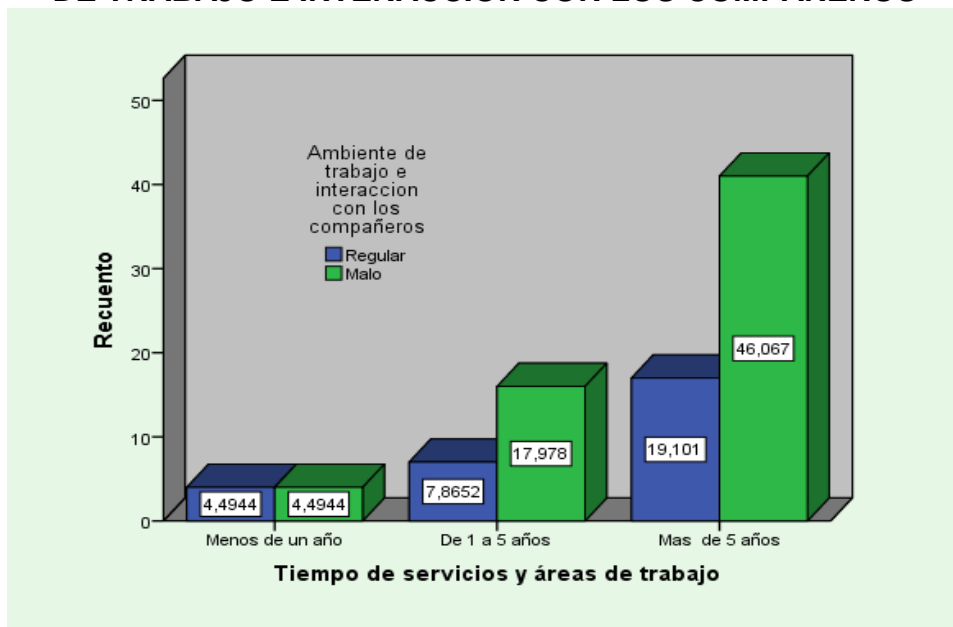
**FACTORES LABORALES EN SU DIMENSIÓN TIEMPO DE SERVICIOS Y ÁREAS DE TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN SU DIMENSIÓN AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS EN EL CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2016**

#### TIEMPO DE SERVICIOS Y ÁREA DE TRABAJO \* AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS

		Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros		Total
		Regular	Malo	
TIEMPO DE SERVICIO Y AREA DE TRABAJO	Menos de un año	4 4,5%	4 4,5%	8 9,0%
	De 1 a 5 años	7 7,9%	16 18,0%	23 25,8%
	Más de 5 años	17 19,1%	41 46,1%	58 65,2%
	Total	28 31,5%	61 68,5%	89 100%

### GRAFICO N° 23

**TIEMPO DE SERVICIO Y AREA DE TRABAJO\* AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCION CON LOS COMPAÑEROS**



Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS

Autor : El investigador

**Interpretación:**

En el cuadro y gráfico n° 23 en lo que se refiere a tiempo de servicios y áreas de trabajo y ambiente de trabajo e interacción con los compañeros en los trabajadores del centro quirúrgico del Hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao encontramos en los que tienen más de cinco años de servicio en su área el 46.07% consideran un ambiente de trabajo inadecuado y una mala relación con sus compañeros de trabajo, un 46.07% y el 19.11% consideran un ambiente de trabajo e interacción con los compañeros son regulares.

De los trabajadores que tiene un tiempo de servicio de 1 a 5 años el 17.978% consideran un ambiente de trabajo inadecuado y sus relaciones con sus compañeros de trabajo son malas.

**En conclusión podemos afirmar en lo que se refiere a la relación ambiente de trabajo e interacción con los compañeros de trabajo y tiempo de servicio y área de trabajo en la totalidad de los trabajadores lo consideran de regular a mala.**

**4.3 PRUEBAS DE HIPOTESIS Y CONTRASTACION****4.3.1 PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL:****4.3.1.1 Planteo de la hipótesis general**

**Ho:** No existe una relación directa y significativa entre los factores laborales y la satisfacción laboral del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

**Ha:** Existe una relación directa y significativa entre los factores laborales y la satisfacción laboral del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

#### 4.3.1.2 Regla teórica para la toma de decisión

El método estadístico para comprobar las hipótesis es el Chi – cuadrado ( $\chi^2$ ) por ser una prueba que permitió medir aspectos cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El valor de Chi cuadrada se calcula a través de la formula siguiente:

$$\chi^2 = \frac{\sum(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

**Dónde:**

$\chi^2$  = Chi cuadrado

$O_i$  = Frecuencia observada (respuesta obtenidas del instrumento)

$E_i$  = Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban)

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el  $\chi^2_c$  es mayor que el  $\chi^2_t$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que  $\chi^2_t$  fuese mayor que  $\chi^2_c$  se rechaza la alterna y se acepta la hipótesis nula

#### 4.3.1.3 Estadística de contraste de hipótesis general

La contrastación de hipótesis se utilizó la Chi-cuadrado de Pearson para mostrar la relación significativa entre la variable independiente: **factores laborales** y la variable dependiente: **la satisfacción laboral** el los trabajadores del centro quirúrgicos del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao.

## TABLA DE CONTINGENCIA

		Satisfacción Laboral			Total
		Bueno	Regular	Malo	
Factores laborales	Buena	12	9	26	47
	Mala	0	5	37	42
Total		12	14	63	89

### FACTORES LABORALES\* SATISFACCION LABORAL

**Fuente:** Datos procesados mediante el software SPSS

**Autor :** El investigador

### PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,829	2	,001

### Contrastación

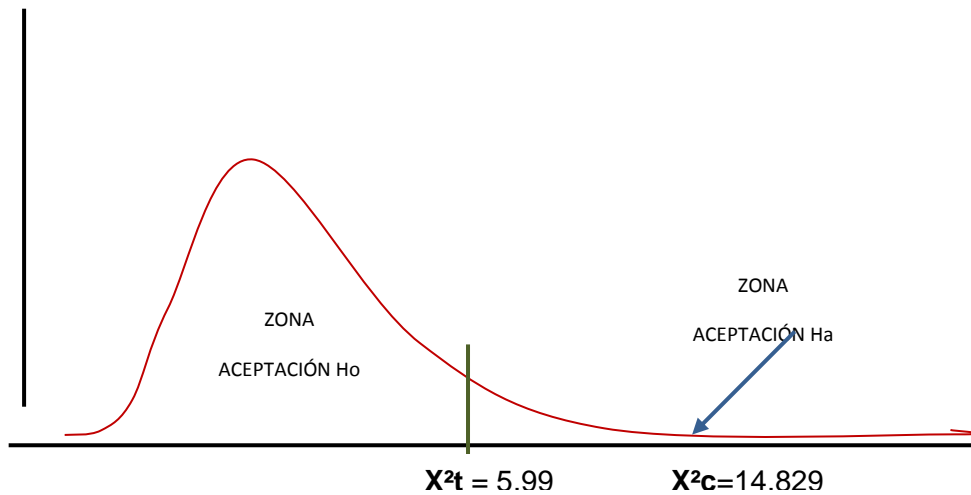
Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarla frente al valor del  $X^2_t$  (Chi cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 2 grados de libertad teniendo: Que el valor del  $X^2_t$  con 4 grados de libertad; y un nivel de significancia del 5% es de 5.99.

### Discusión:

Como el valor del  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $14.829 > 5.99$ ), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyendo:

Que efectivamente si existe una relación directa y significativa entre los factores laborales y la satisfacción laboral del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

## GRAFICA DE CHI CUADRADO



### Determinando la correlación con Rho de Spearman:

A una confiabilidad del 95%, con una significancia de 0.05

### MATRIZ DE CORRELACIONES

		Factor laboral	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Factor laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,387
	Satisfacción Laboral	N	,000
		Coeficiente de correlación	89
	Sig. (bilateral)	,387	
	N	,000	
		89	89

### Interpretación:

De los resultados anteriores comprobamos que entre los factores laborales y la satisfacción laboral, existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.387; es decir que cuando los factores laborales son favorables la satisfacción mejora.



Al obtener un valor de significancia de  $p=0.000$  y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, comprobando que si existe relación directa y significativa entre los factores laborales y la satisfacción laboral en el personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

### 4.3.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

#### 4.3.2.1 Planteo de la hipótesis específica 1

**Ho:** No existe una relación directa y significativa entre los factores laborales (Condiciones laborales) y la satisfacción laboral (Interacción con el jefe inmediato) del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

**Ha:** Existe una relación directa y significativa entre los factores laborales (Condiciones laborales) y la satisfacción laboral (Interacción con el jefe inmediato) del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

#### 4.3.2.2 Regla teórica para la toma de decisión

El método estadístico para comprobar las hipótesis es el Chi – cuadrado ( $\chi^2$ ) por ser una prueba que permitió medir aspecto cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El valor de Chi cuadrada se calcula a través de la fórmula siguiente:

$$\chi^2 = \frac{\sum(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

**Dónde:**

$\chi^2$  = Chi cuadrado

$O_i$  = Frecuencia observada (respuesta obtenidas del instrumento)

$E_i$  = Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban)

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el  $X^2_c$  es mayor que el  $X^2_t$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que  $X^2_t$  fuese mayor que  $X^2_c$  se rechaza la alterna y se acepta la hipótesis nula.

#### 4.3.2.3 Estadística de contraste de hipótesis específica 1

La contrastación de hipótesis se utilizó la Chi-cuadrado de Pearson para mostrar la relación significativa entre la variable independiente **Condiciones Laborales** y la dependiente **Interacción con el jefe inmediato** en los trabajadores del centro quirúrgicos del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao.

### TABLA DE CONTINGENCIA

#### CONDICIONES LABORALES \*INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO

		Interacción con el jefe inmediato			Total
		Bueno	Regular	Malo	
Condiciones Laborales	Nombrado	10	2	37	49
	Contratado	0	6	34	40
Total		10	8	71	89

**Fuente:** Datos procesados mediante el software SPSS

**Autor :** El investigador

### PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,333	2	,003

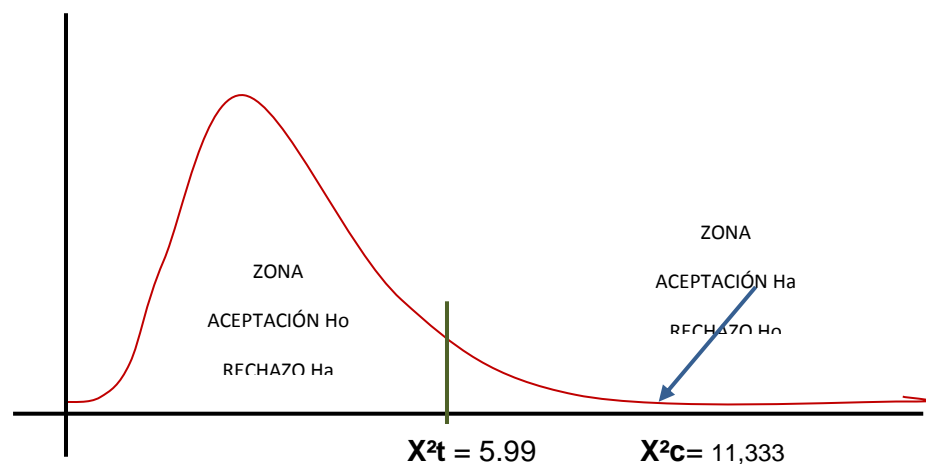
### Contrastación

Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarla frente al valor del  $X^2_t$  (chi cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 2 grados de libertad; teniendo: Que el valor del  $X^2_t$  con 2 grados de libertad y un nivel de significancia (error) del 5% es de 5.99.

### Discusión:

Como el valor del  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $11,333 > 5.99$ ), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyendo: Que efectivamente si existe una relación directa y significativa entre los factores laborales (Condiciones laborales) y la satisfacción laboral (Interacción con el jefe inmediato) del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

### GRAFICA DE CHI CUADRADO



### Determinando la correlación con Rho de Spearman:

A una confiabilidad del 95%, con una significancia de 0.05

### MATRIZ DE CORRELACIONES

		Condiciones	Interacción con el jefe inmediato	
Rho de Spearman	Condiciones Laborales	Coefficiente de correlación	1,000	,252
		Sig. (bilateral)	.	,017
		N	89	89
	Interacción con el jefe inmediato	Coefficiente de correlación	,252	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	89	89

### Interpretación:

De los resultados anteriores comprobamos que entre los factores laborales (Condiciones laborales) y la satisfacción laboral (Interacción con el jefe inmediato), existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.252; es decir que cuando mejoran las Condiciones laborales la Interacción con el jefe inmediato mejoran.

Al obtener un valor de significancia de  $p=0.000$  y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, comprobando si existe relación directa y significativa entre los factores laborales (Condiciones laborales) y la satisfacción laboral (Interacción con el jefe inmediato) en el personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

## 4.3.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

### 4.3.3.1 Planteo de la hipótesis específica 2

**Ho:** No existe una relación directa y significativa entre los factores laborales (sociodemográficos) y la satisfacción laboral (trabajo actual y general)

del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

**Ha:** Existe una relación directa y significativa entre los factores laborales (sociodemográficos) y la satisfacción laboral (trabajo actual y general) del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

#### 4.3.3.2 Regla teórica para la toma de decisión

El método estadístico para comprobar las hipótesis es chi – cuadrado ( $\chi^2$ ) por ser una prueba que permitió medir aspecto cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El valor de Chi cuadrada se calcula a través de la formula siguiente:

$$\chi^2 = \frac{\sum(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

**Dónde:**

$\chi^2$  = Chi cuadrado

$O_i$  = Frecuencia observada (respuesta obtenidas del instrumento)

$E_i$  = Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban)

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el  $\chi^2_c$  es mayor que el  $\chi^2_t$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que  $\chi^2_t$  fuese mayor que  $\chi^2_c$  se rechaza la alterna y se acepta la hipótesis nula.

Teniendo en cuenta que dentro de los factores laborales en su dimensión sociodemográficos tenemos: edad, sexo, estado civil y procedencia.

#### 4.3.3.3 Estadística de contraste de hipótesis específica 2

##### EDAD

La contrastación de hipótesis se utilizó la Chi-cuadrado de Pearson para mostrar la relación significativa entre la variable independiente: **edad** y la dependiente: **trabajo actual y general** en los trabajadores del centro quirúrgicos del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao.

##### TABLA DE CONTINGENCIA

		TRABAJO ACTUAL Y GENERAL		Total
		Malo	Regular	
edad	<= 27	0	1	2
	28 - 38	7	16	30
	39 - 49	4	21	29
	50 - 60	6	11	23
	61 - 71	4	1	5
Total		21	50	89

**Fuente:** Datos procesados mediante el software SPSS  
**Autor :** El investigador

##### PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	14.339 <sup>a</sup>	8	0.073

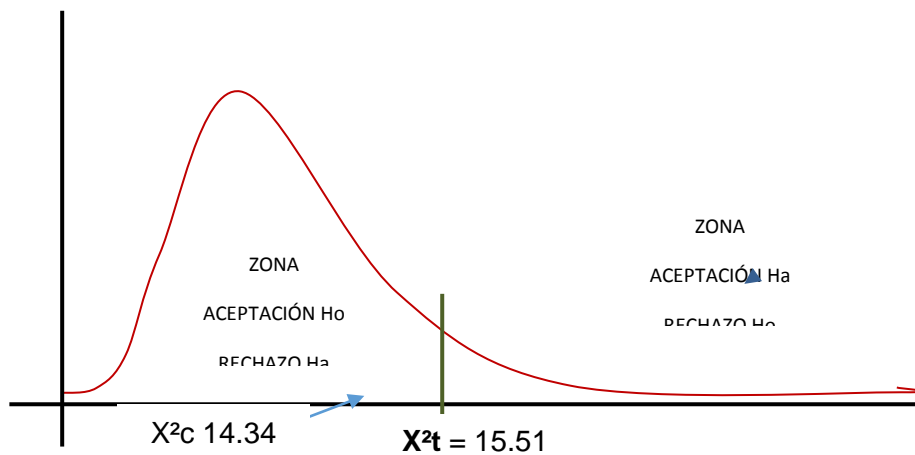
##### Contrastación

Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarla frente al valor del  $X^2_t$  (chi cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 8 grados de libertad; teniendo: Que el valor del  $X^2_t$  con 8 grados de libertad y un nivel de significancia (error) del 5% es de 15.51.

**Discusión:**

Como el valor del  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $14.34 < 15.51$ ), entonces rechazamos la alterna y aceptamos la hipótesis nula; concluyendo:

Que no existe una relación directa y significativa entre la edad y el trabajo actual y general en el personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

**GRAFICA DE CHI CUADRADO****SEXO:**

La contrastación de hipótesis se utilizó el Chi-cuadrado de Pearson para mostrar la relación significativa entre la variable independiente: **sexo** y la dependiente: **trabajo actual y general** en los trabajadores del centro quirúrgicos del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao.

**TABLA****DE****SEXO\*TRABAJO ACTUAL Y GENERAL**

		trabajo actual y general		Total
		Malo	Regular	
Sexo	Femenino	14	42	72
	Masculino	7	8	17
Total		21	50	89

**CONTINGENCIA**

### PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	3.808	2	0.149

#### Contrastación

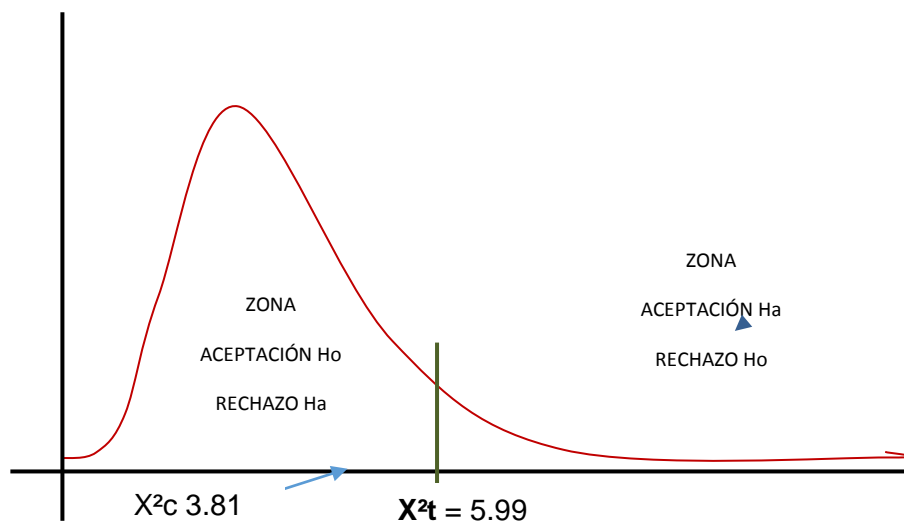
Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarla frente al valor del  $X^2_t$  (chi cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 2 grados de libertad; teniendo: Que el valor del  $X^2_t$  con 2grados de libertad y un nivel de significancia (error) del 5% es de 5.99.

#### Discusión:

Como el valor del  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $14.34 < 15.51$ ), entonces rechazamos la alterna y aceptamos la hipótesis nula; concluyendo:

Que no existe una relación directa y significativa entre el sexo y el trabajo actual y general en el personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

### GRAFICO DE CHI CUADRADO





**ESTADO CIVIL:**

La contrastación de hipótesis se utilizó el Chi-cuadrado de Pearson para mostrar la relación significativa entre la variable independiente: **estado civil** y la dependiente: **trabajo actual y general** en los trabajadores del centro quirúrgicos del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao.

**TABLA DE CONTINGENCIA****ESTADO CIVIL\*TRABAJO ACTUAL Y GENERAL**

		TABAJO ACTUAL Y GENERAL		Total
		Malo	Regular	
Estado civil	Soltero	11	21	41
	Casado	7	26	42
	Divorciado	2	3	5
	Conviviente	1	0	1
Total		21	50	89

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS  
Autor : El investigador

**Pruebas de Chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	6.384	6	0.382

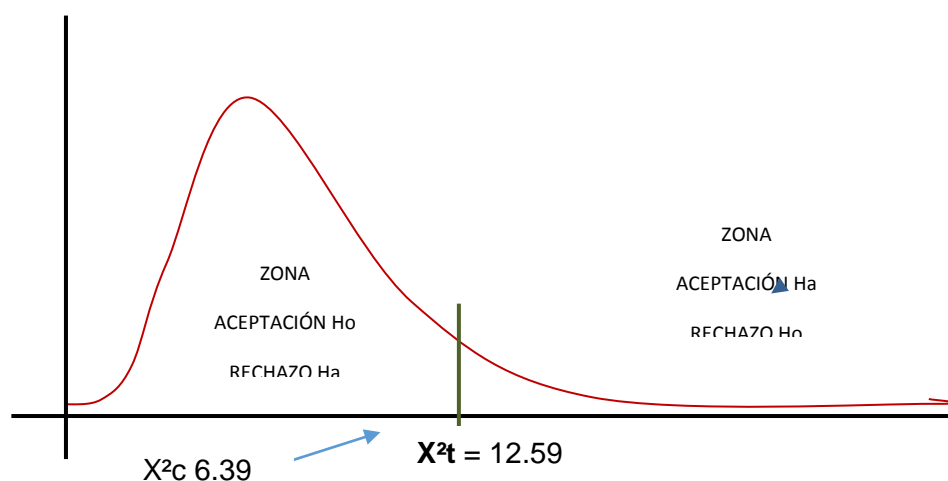
**Contrastación**

Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarla frente al valor del  $X^2_t$  (Chi cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 6 grados de libertad; teniendo: Que el valor del  $X^2_t$  con 6 grados de libertad y un nivel de significancia (error) del 5% es de 12.59.

**Discusión:**

Como el valor del  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $6.39 < 12.59$ ), entonces rechazamos la alterna y aceptamos la hipótesis nula; concluyendo:

Que no existe una relación directa y significativa entre el estado civil y el trabajo actual y general en el personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

**GRAFICO DE CHI CUADRADO****PROCEDENCIA:**

La contrastación de hipótesis se utilizó el Chi-cuadrado de Pearson para mostrar la relación significativa entre la variable **independiente: procedencia** y la **dependiente: trabajo actual y general** en los trabajadores del centro quirúrgicos del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao.

**TABLA DE CONTINGENCIA**

		PROCEDENCIA*TRABAJO ACTUAL Y GENERAL		
		Trabajo actual y general		Total
		Malo	Regular	
Procedencia	Rural	0	4	4
	Urbana	21	46	85
Total		21	50	89

### PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	3.267	2	0.195

#### Contrastación

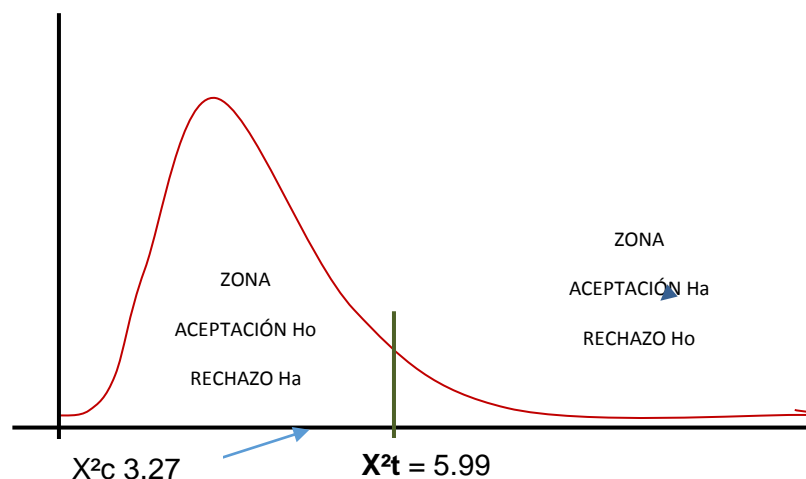
Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarla frente al valor del  $X^2_t$  (chi cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 2 grados de libertad; teniendo: Que el valor del  $X^2_t$  con 2 grados de libertad y un nivel de significancia (error) del 5% es de 5.99.

#### Discusión:

Como el valor del  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $3.27 < 5.99$ ), entonces rechazamos la alterna y aceptamos la hipótesis nula; concluyendo:

Que no existe una relación directa y significativa entre la procedencia y el trabajo actual y general en el personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016

### GRAFICA DE CHI CUADRADO



### 4.3.4 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

#### 4.3.4.1 Planteo de la hipótesis específica 3

**Ho:** No existe una relación directa y significativa entre los factores laborales (Grupo ocupacional) y la satisfacción laboral del personal (Oportunidades de progreso y remuneraciones e incentivos) del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

**Ha:** Existe una relación directa y significativa entre los factores laborales (Grupo ocupacional) y la satisfacción laboral del personal (Oportunidades de progreso y remuneraciones e incentivos) del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

#### 4.3.4.2 Regla teórica para la toma de decisión

El método estadístico para comprobar las hipótesis es chi – cuadrado ( $\chi^2$ ) por ser una prueba que permitió medir aspecto cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El valor de Chi cuadrada se calcula a través de la formula siguiente:

$$\chi^2 = \frac{\sum(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

**Dónde:**

$\chi^2$  = Chi cuadrado

$O_i$  = Frecuencia observada (respuesta obtenidas del instrumento)

$E_i$  = Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban)

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el  $\chi^2_c$  es mayor que el  $\chi^2_t$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la

hipótesis nula, en caso contrario que  $X^2_t$  fuese mayor que  $X^2_c$  se rechaza la alterna y se acepta la hipótesis nula.

#### 4.3.4.3 Estadística de contraste de hipótesis la hipótesis específica 3

La contrastación de hipótesis se utilizó la Chi-cuadrado de Pearson para mostrar la relación significativa entre la variable **independiente: Grupo ocupacional** y la **dependiente: Oportunidades de progreso y remuneraciones e incentivos** en los trabajadores del centro quirúrgicos del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao.

#### TABLA DE CONTINGENCIA

##### GRUPO OCUPACIONAL\* OPORTUNIDADES DE PROGRESO Y REMUNERACIONES E INCENTIVOS

		Oportunidades de progreso y remuneraciones e incentivos			Total
		Bueno	Regular	Malo	
Grupo ocupacional	Medico	10	5	13	28
	Enfermera	0	10	9	19
	Técnico de enfermería	4	10	28	42
Total		14	25	50	89

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS  
Autor : El investigador

#### PRUEBA DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,076	4	,001

## Contrastación

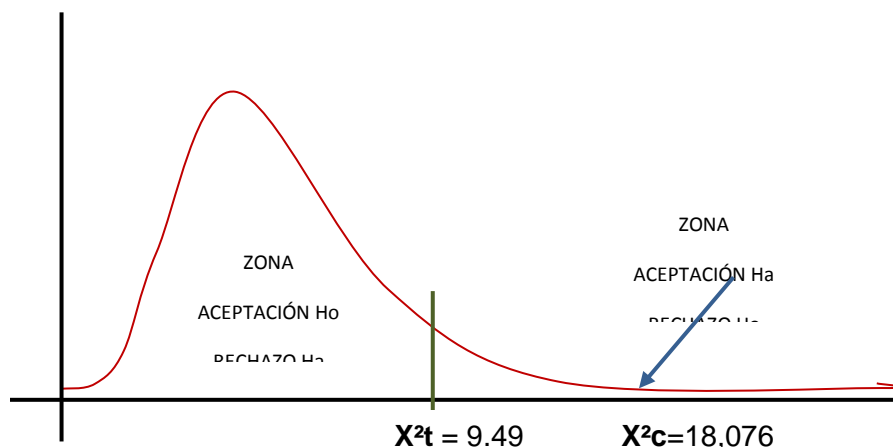
Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarla frente al valor del  $X^2_t$  (chi cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 4 grados de libertad; teniendo: Que el valor del  $X^2_t$  con 4 grados de libertad y un nivel de significancia (error) del 5% es de 9.49.

### Discusión:

Como el valor del  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $18,076 > 9.49$ ), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyendo:

Que efectivamente si existe una relación directa y significativa entre los factores laborales (Grupo ocupacional) y la satisfacción laboral del personal (Oportunidades de progreso y remuneraciones e incentivos) del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

## GRAFICA DE CHI CUADRADO



### Determinando la correlación con Rho de Spearman:

A una confiabilidad del 95%, con una significancia de 0.05

**MATRIZ DE CORRELACIONES**

		Grupo ocupacional	Oportunidades de progreso y remuneraciones e incentivos
Rho de Spearman	Grupo ocupacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,024
		N	89
	Oportunidades de progreso y remuneraciones e incentivos	Coeficiente de correlación	,239
		Sig. (bilateral)	,024
		N	89

**Interpretación:**

De los resultados anteriores comprobamos que entre los factores laborales (Grupo ocupacional) y la satisfacción laboral del personal (Oportunidades de progreso y remuneraciones e incentivos), existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.239; es decir mejor los factores laborales (Grupo ocupacional) mayor la satisfacción laboral del personal (Oportunidades de progreso y remuneraciones e incentivos).

Al obtener un valor de significancia de  $p=0.000$  y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando que los factores laborales (Grupo ocupacional) si se relaciona con la satisfacción laboral del personal (Oportunidades de progreso y remuneraciones e incentivos) en el personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

### 4.3.5 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

#### 4.3.5.1 Planteo de la hipótesis específica 4

**Ho:** No existe una relación directa y significativa entre los factores laborales (Tiempo de servicios y áreas de trabajo) y la satisfacción laboral (Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros de trabajo) del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

**Ha:** Existe una relación directa y significativa entre los factores laborales (Tiempo de servicios y áreas de trabajo) y la satisfacción laboral (Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros de trabajo) del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

#### 4.3.5.2 Regla teórica para la toma de decisión

El método estadístico para comprobar las hipótesis es Chi – cuadrado ( $\chi^2$ ) por ser una prueba que permitió medir aspecto cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El valor de Chi cuadrada se calcula a través de la fórmula siguiente:

$$X^2 = \frac{\sum(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

**Dónde:**

$X^2$  = Chi cuadrado

$O_i$  = Frecuencia observada (respuesta obtenidas del instrumento)

$E_i$  = Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban)

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el  $X^2_c$  es mayor que el  $X^2_t$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza



la hipótesis nula, en caso contrario que  $X^2_t$  fuese mayor que  $X^2_c$  se rechaza la alterna y se acepta la hipótesis nula.

#### 4.3.5.3 Estadística de contraste de hipótesis específica 4

La contrastación de hipótesis se utilizó la Chi-cuadrado de Pearson para mostrar la relación significativa entre la variable independiente: **Tiempo de servicios y áreas de trabajo** y la dependiente: **Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros** en los trabajadores del centro quirúrgicos del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao.

### TABLA DE CONTINGENCIA

#### TIEMPO DE SERVICIOS Y ÁREAS DE TRABAJO \* AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS

		Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros		Total
		Regular	Malo	
TIEMPO DE SERVICIO Y AREA DE TRABAJO	Menos de un año	4	4	8
	De 1 a 5 años	7	16	23
	Más de 5 años	17	41	58
	Total	28	61	89

**Fuente:** Datos procesados mediante el software SPSS

**Autor :** El investigado

### PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,518	4	,009

### Contrastación

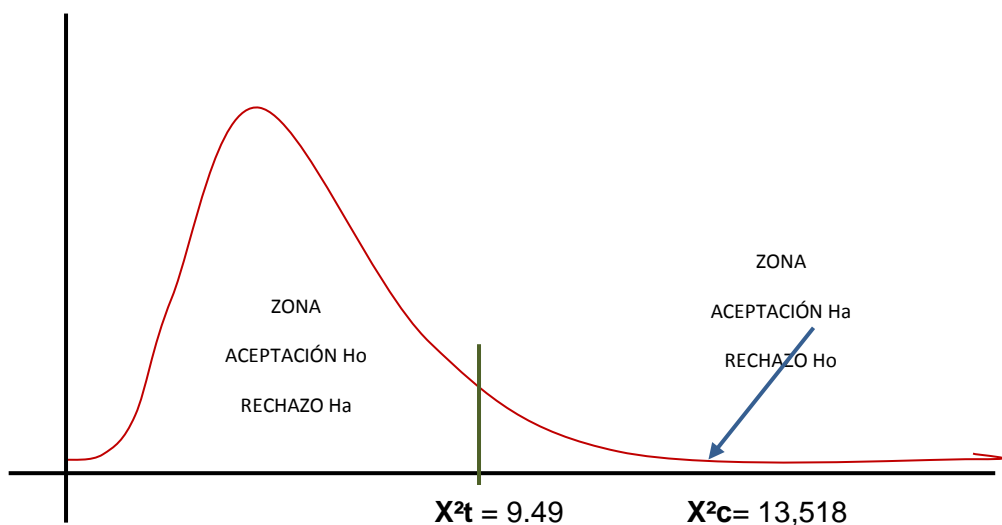
Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarla frente al valor del  $X^2_t$  (Chi cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 4 grados de libertad; teniendo: Que el valor del  $X^2_t$  con 4 grados de libertad y un nivel de significancia (error) del 5% es de 9.49.

### Discusión:

Como el valor del  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $13,518 > 9.49$ ), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyendo:

Que efectivamente si existe una relación directa y significativa entre los factores laborales (Tiempo de servicios y áreas de trabajo) y la satisfacción laboral (Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros de trabajo) del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

### GRAFICA DE CHI CUADRADO



### Determinando la correlación con Rho de Spearman:

A una confiabilidad del 95%, con una significancia de 0.05

#### MATRIZ DE CORRELACIONES

		Tiempo de servicios y áreas de trabajo	Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros
Tiempo de servicios y áreas de trabajo	Correlación de Pearson	1	,257
	Sig. (bilateral)		,015
	N	89	89
Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros	Correlación de Pearson	,257	1
	Sig. (bilateral)	,015	
	N	89	89

**Fuente:** Datos procesados mediante el software SPSS

**Autor :** El investigado

### Interpretación:

De los resultados anteriores comprobamos que relaciona los factores laborales (Tiempo de servicios y áreas de trabajo) y la satisfacción laboral (Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros de trabajo), existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.257; es decir mejor los factores laborales (Tiempo de servicios y áreas de trabajo) mayor la satisfacción laboral (Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros de trabajo)..

Al obtener un valor de significancia de  $p=0.000$  y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando que relaciona los factores laborales (Tiempo de servicios y áreas de trabajo) si se relaciona con la satisfacción laboral (Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros

de trabajo) en el personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016.

## CAPITULO V

### 5 DISCUSION

#### 5.1 CONTRASTACION DE LOS RESULTADOS

##### 5.1.1 Contrastación de la hipótesis general

Los resultados del estudio encontramos el valor del  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $14.829 > 5.99$ ) por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna concluyendo que existe una relación directa y significativa entre los factores laborales y la satisfacción laboral del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016 con una relación de 0.387 entre ambas variables.

En la evaluación global de la encuesta de los trabajadores refirieron estar insatisfechos laboralmente en un 73.03%. Sin embargo, se considera necesaria una evaluación constante del personal ya que los resultados pueden variar, pues como afirma Palma siendo la satisfacción laboral una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia determinadas situaciones de trabajo, esto es, que puede dirigir esa actitud hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

Estas afirmaciones sugieren que la satisfacción es producto de una relación de interacción con el medio ambiente mediado por las significaciones personales, las mismas que dan lugar a manifestaciones dimensionadas de la actitud hacia el trabajo; lo que guarda relación con lo reportado por los autores:

**Chavarría, Sandoval, Peláez, Radilla (2009)** Se obtiene una calificación en el nivel bajo en la escala de satisfacción laboral en 11.62%, en el nivel medio en 51.16% y en la categoría alta en 37.20%. En conclusión existe un nivel

medio de satisfacción laboral en nuestro servicio, donde la poca disponibilidad de recursos es el principal factor que influye en el nivel de satisfacción laboral.

(5)

**Fernández, Villagrasa, Gamo, Vásquez, Cruz, Aguirre y Andradas (1995).**

Encontró en su trabajo a la pregunta directamente por la satisfacción en el trabajo. La puntuación media obtenida ha sido de 3.08, con una mediana de 3 y la moda 4 (un 32 % se encuentra bastante satisfecho en su trabajo). Existe 32,2% de insatisfacción en el trabajo. Concluyendo que el grado de satisfacción es medio. Y que deberían introducirse modificaciones en las condiciones de trabajo y en las organizaciones empresariales en función de la puntuación de los determinantes de la satisfacción.

Además existe diferencia significativa entre los factores grupo ocupacional y nivel asistencial de trabajo

**Molina Linde JM, Avalos Martínez F, Valderrama Orbegozo LJ, Uribe Rodríguez AF (2009).** Encontró que la satisfacción total o media alcanza un valor de  $69,92 \pm 10,48$  (rango de 24 a 120), por lo que puede considerarse como intermedio.

La dimensión mejor valorada es la relación interpersonal con los compañeros y la peor valorada es la promoción profesional. El bloque o lugar de trabajo es un elemento predictor de la satisfacción laboral. Concluyendo que un entorno de trabajo que garantice más satisfacción laboral para los profesionales de enfermería redundaría en mejoras de calidad en los cuidados recibidos por los pacientes de parte de este tipo de personal.

**Bobbio Lucía, Ramos Willy, (2010).** Encontró que la satisfacción laboral del personal médico fue del 22.7%. Los entrevistados consideraron que la

satisfacción laboral mejoraría si se incrementaran los sueldos, se mejorase la infraestructura del hospital, mejorasen los ambientes de trabajo, capacitación, se adquiriesen equipos nuevos y modernos, entre otras sugerencias. Espacio de trabajo estaban bien regulados.

Mientras que la satisfacción laboral del personal no médico de obstetricia y enfermería entrevistado fue del 26.2%. Las sugerencias más importantes en este grupo para el incremento de la satisfacción laboral fueron equidad, implementación de un programa de capacitación continua, incremento de recursos materiales para realizar trabajo y el incremento del sueldo e incentivos laborales bien regulados.

Mientras que la satisfacción laboral del personal técnico asistencial entrevistado fue del 49.4%.

En conclusión existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo. Los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico.

### **5.1.2 Contratación de las hipótesis específicas**

a) En lo que respecta a la relación entre los factores laborales (Condiciones **laborales**) y la satisfacción laboral (**Interacción con el jefe inmediato**) del personal del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016 existe una relación directa y significativa del 0.252.

Por otra parte, las cifras obtenidas del 41,6% 38,2% de satisfacción laboral en los nombrados y contratados respectivamente manifiestan tener una mala relación con sus jefes inmediatos.

Se podría esperar que el hecho de presentar un puesto laboral con contrato fijo traería estabilidad laboral y por ende mayor satisfacción por parte del usuario, sin embargo se han hallado relaciones negativas, o pérdida de la motivación para realizar un trabajo de calidad por la sensación de estabilidad (Robbins)

Con todo lo explicado, se comprueba que si no se permite la participación del trabajador en opiniones y libertad de acción dentro de sus funciones puede conllevar a la disminución de la satisfacción laboral, al margen del nivel que posea la institución.

Así mismo si no se realiza un buen ejercicio de las funciones por parte del jefe inmediato y/o superiores puede conllevar también a la disminución de la satisfacción laboral tal como lo encontramos en algunos trabajos revisados:

Según **Torres, Chávez, Lizárraga, Guerra (2007)**. No encontraron relación significativa entre las variables de condición laboral y satisfacción laboral ( $\chi^2 = 0.22$ ). Así mismo del 83% son nombrados de los cuales el 31% manifestaron tener una satisfacción alta y un 51% una satisfacción moderada; mientras que en el 17% son contratados los que manifestaron un 4% de satisfacción alta y un 11% de satisfacción moderada.

**Molina Linde JM, Avalos Martínez F, Valderrama Orbegozo LJ, Uribe Rodríguez AF (2009)**. En relación con la situación laboral: un 73,3% eran trabajadores fijos y un 26,7% eventuales.

No se observaron diferencias estadísticamente significativas en las variables sociodemográficas y laborales (sexo, edad, años de casado, hijos, bloque de trabajo, situación laboral, categoría profesional, turno de trabajo, tiempo en el servicio actual y tiempo en la profesión), en relación con la satisfacción total obtenida con el Font-Roja.

b) en relación a los factores laborales (**sociodemográficos**) y la satisfacción laboral (**trabajo actual y general**) del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016 concluimos que no existe una relación directa y significativa entre dichos factores ya que encontramos en lo que respecta a la edad el valor del  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $14.34 < 15.51$ ), valor del  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $14.34 < 15.51$ ) en lo que se refiere al sexo, mientras que el valor del  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $6.39 < 12.59$ ) en referencia al estado civil; y finalmente en relación la procedencia el valor de  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $3.27 < 5.99$ ).

En lo que respecta al trabajo actual y general encontramos una insatisfacción general del 67.4%; así mismo esta insatisfacción se hace evidente en todos los grupos etarios haciéndose más manifiesto en el grupo de 28-49 años (53.94%). en lo que se refiere al sexo femenino encontramos que el 47.19%, 15.73% refirieron una satisfacción que va de regular a mala respectivamente. En relación al estado civil concluimos que el 35.96%, 37.08%, 3.37% de solteros, casados y divorciados respectivamente manifiestan una satisfacción que va de regular y mala, mientras que los convivientes están totalmente insatisfechos.

Lo que coinciden con algunos trabajos revisados:

**Torres, Chávez, Lizárraga, Guerra (2007)** quien encontró que la influencia de las variables sociodemográficas sobre la satisfacción laboral ninguno de ellos demostró significancia.

**Fernández, Villagrasa, Gamo, Vásquez, Cruz, Aguirre y Andradas (1995)** encontró en su estudio que no se existía relación entre la edad, antigüedad en el puesto de trabajo, tiempo empleado en llegar a él y ninguna de las dimensiones de la satisfacción.



**Román, Matzumura, Gutiérrez (2015)** comprobó que si existía relación significativa entre algunas de las características sociodemográficas descritas con la satisfacción. Entre ellas, se comprobó la relación entre la edad y la satisfacción global, donde el personal adulto (cuya edad es de 30 años a más) está mucho más satisfecho que el personal adulto joven (con edad menor a 30 años). A pesar de ello, no se observa relación entre la edad y las dimensiones involucradas dentro de la satisfacción. En lo que concierne a la característica del Género, se puede decir que existe una mayor satisfacción en el personal femenino, aunque sin una relación significativa entre ambas variables.

c) en lo que se refiere a la relación existe entre los factores laborales (**Grupo ocupacional**) y la satisfacción laboral del personal (**Oportunidades de progreso y remuneraciones e incentivos**) del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016 encontramos que existe una relación directa y significativa de 0.239 entre ambas variables.

Así mismo, esta investigación también mostró que en esta dimensión de la prestaciones recibidas (equivalente a beneficios, incentivos, remuneraciones y capacitaciones) había menor satisfacción, con un 51.1%, una situación que se hace más evidente en los técnicos de enfermería (24.7%) seguido de los médicos con un 18% y finalmente las enfermeras con un 12%. En líneas generales, esta situación refleja cómo se manejan muchas veces las condiciones laborales y prioridades dentro de los servicios de salud, donde hay mayor preocupación en otros aspectos, pero descuidando muchas veces lo que se le va a brindar al personal por su labor, un factor importante que disminuye la satisfacción laboral en cualquier tipo de institución, sea de baja o alta complejidad, o de tipo pública o privada.

Tal como se encuentro en algunos trabajos revisados:

Según **Torres Alarcón F. (2015)**. Tanto en el grupo Gerencia Clínica como en Otras Gerencias, los trabajadores asistenciales y administrativos exhiben diferencias estadísticamente significativas en el factor Significación de la Tarea. Los Asistenciales consideran que sus labores son más estimulantes, que logran sentido de esfuerzo y autorrealización. Por otro lado, se encuentran diferencias en el grupo Otras Gerencias tanto en el factor Beneficios Económicos como en el factor Reconocimiento Personal y/o Social. Los Asistenciales dan mayor importancia a la evaluación de sus compañeros y jefes sobre los resultados de sus labores. No obstante, los Administrativos otorgan mayor trascendencia a las remuneraciones o incentivos económicos que sus actividades pueden reportar.

No hay diferencias en el factor Condiciones de Trabajo: Asistenciales y Administrativos evalúan de manera similar los aspectos físicos y normativos que regulan su actividad laboral.

**Urbina , Luna. (2009)** Encontró que las dimensiones con un nivel alto de satisfacción laboral son las relacionadas con competencia profesional (48.0%) y la propia satisfacción en el trabajo (21.0%); y con un nivel bajo en lo que respecta a la promoción profesional (60%), presión en el trabajo (46%). Las Dimensiones con un nivel bueno de calidad de vida profesional son la motivación intrínseca y la capacidad de realizar el trabajo y de bajo nivel, la carga de trabajo percibida. En conclusión existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de vida profesional.

d) En relación a la hipótesis específica factores laborales (**Tiempo de servicios y áreas de trabajo**) y la satisfacción laboral (**Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros de trabajo**) del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016 se llegó a

la conclusión que existe una relación directa y significativa de 0.257 entre ambas variables.

Así mismo se encontró que el 68.5% de los trabajadores consideran un ambiente de trabajo inadecuado y la interacción con sus compañeros inadecuada. De los cuales el 46.1% tiene un tiempo mayor a cinco años.

En trabajos revisados se encontró:

**Torres, Chávez, Lizárraga, Guerra (2007).** Encontró que la base sobre la que se sustenta la labor del personal de enfermería es el trabajo en equipo actividad que difícilmente va a realizarse si existe mala relación con sus compañeros de trabajo y supervisores.

**Chavarría , Sandoval , Peláez , Radilla(2009).** En su trabajo determino que el principal factor condicionante de insatisfacción por parte del personal es la poca disponibilidad de recursos para el desempeño laboral y que hasta el momento en su mayoría considera que existe un ambiente laboral adecuado para el desempeño de su labores como lo demuestra el análisis de resultado de los indicadores de respeto, confianza y reconocimiento.

Además se encontró que el nivel de satisfacción del grupo de menor tiempo de servicio y el de mayor tiempo de servicio no se encontró diferencias significativas.

**Baldeon Trejo C. (2015)** encontró que la satisfacción del trabajador de salud del Hospital IV Huancayo, era estadística significativa con los factores capacitación, remuneración, el exceso de trabajo y el trabajo en equipo, siendo los resultados del test de Chi cuadrado 10.74, 44.35,77.14 y 12.93 respectivamente y los resultados de sus O.R. correspondientemente 2,011 – 2,461 - 2,496 - 2,278. Los factores edad, sexo, estrés, discriminación,

motivación, tipo de profesional y relaciones entre trabajadores no halló diferencias estadísticamente significativas.

Concluyó que los factores asociados a la insatisfacción del trabajador, son la falta de capacitación, las bajas remuneraciones, el exceso de trabajo, la falta de trabajo en equipo.

**Román Meza Alexander Humberto.(2016).** Encontró un alto nivel de satisfacción laboral. El total de los entrevistados refirieron estar satisfechos con el ambiente físico (muy satisfecho 18.2%, bastante satisfecho 50.0%). El 59.1%refirió estar satisfecho en relación a la limpieza, higiene y seguridad en su lugar de trabajo, el 40.9% refirió estar satisfecho en cuanto al entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo, y el 59.1% refirió estar satisfecho en relación a la temperatura del ambiente de trabajo.

Realizando un análisis comparativo de las tres dimensiones medidas por el cuestionario se observa que existe una mayor satisfacción con las prestaciones recibidas (65.9%). Asimismo, en la dimensión del ambiente físico es donde existe mayor satisfacción indiferente (10.2%); es decir, existe un menor grado de satisfacción

### **5.1.3 APORTE CIENTÍFICO DE LA INVESTIGACIÓN**

Teniendo en cuenta que el presente trabajo de investigación evidencia una relación directa y significativa entre los factores laborales y la satisfacción laboral en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión , considero que tiene un valor científica como lo dijera Herzberg quien desarrollo una teoría basada en las jerarquías de Maslow, el que concluía que no todos

los factores influyen en la satisfacción; los correspondientes a las necesidades más básicas cuentan si no están cubiertas, mientras que otros factores más elevados incrementan la satisfacción al conseguirlos, Los factores que aumentan la satisfacción incluyen los logros, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, las relaciones interpersonales, factores personales, seguridad y estatus profesional. Los factores que generan insatisfacción son las políticas de empresa, la supervisión y las condiciones de trabajo.

En la actualidad se considera que la satisfacción laboral de los profesionales de la salud es uno de los indicadores que condiciona la calidad asistencial, por lo tanto se justifica su medición con el propósito de diseñar acciones tendientes a la modificación de algunas actitudes negativas en los trabajadores tales como faltar injustificadamente o incapacitarse de manera constante. Abordar aspectos como la satisfacción laboral es de gran utilidad práctica porque permite crear las condiciones necesarias para el desarrollo de las capacidades, habilidades y aptitudes de los trabajadores, en donde las relaciones puedan ser óptimas para la formación de equipo multidisciplinario orientado hacia la búsqueda de la excelencia.

Este estudio tiene gran valor científico para futuras investigaciones que sirvan de referencia bibliográficas y como antecedentes para seguir trabajando en investigaciones en busca de identificar cuál de los factores influyen más en la satisfacción laboral ya que este es un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo. Y en base a los resultados, realizar acciones pertinentes enfocadas a la mejora de la calidad de los servicios de salud.

## CONCLUSIONES

1. Existe una relación directa y significativa entre los factores laborales y la satisfacción laboral del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016 ya que encontramos que el valor del  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $14.829 > 5.99$ ), entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

El valor encontrado de la relación directa y significativa es de 0.387; es decir que los factores laborales influyen en la satisfacción laboral.

2. Existe una relación directa y significativa entre los factores laborales (Condiciones laborales) y la satisfacción laboral (Interacción con el jefe inmediato) del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016. Encontrándose que el valor del  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $11,333 > 5.99$ ), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna.

El valor encontrado de la relación directa y significativa es de 0.252; es decir que los factores laborales (Condiciones laborales) influyen en la satisfacción laboral (Interacción con el jefe inmediato).

3. No existe una relación directa y significativa entre los factores laborales (sociodemográficos) y la satisfacción laboral (trabajo actual y general) del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016. Encontrándose que los valores del  $X^2_c$  de los factores sociodemográficos son menores al  $X^2_t$  entonces aceptamos la nula y rechazamos la hipótesis alterna;

4. Existe una relación directa y significativa entre los factores laborales

(Grupo ocupacional) y la satisfacción laboral del personal (Oportunidades de progreso y remuneraciones e incentivos) del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016. Encontrándose que el valor del  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $18,076 > 9.49$ ), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna.

El valor encontrado de la relación directa y significativa es de 0.239; es decir mejor los factores laborales (Grupo ocupacional) influyen en la satisfacción laboral del personal (Oportunidades de progreso y remuneraciones e incentivos).

5. Existe una relación directa y significativa entre los factores laborales (Tiempo de servicios y áreas de trabajo) y la satisfacción laboral (Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros de trabajo) del personal del centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016. Encontrándose que el valor del  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $13,518 > 9.49$ ), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna.

El valor encontrado de la relación directa y significativa es de 0.257; es decir que los factores laborales (Tiempo de servicios y áreas de trabajo) influyen en la satisfacción laboral (Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros de trabajo).

## SUGERENCIAS

1. Poner en conocimiento mediante oficio a las autoridades del hospital nacional Daniel Alcides Carrión y la jefatura del departamento de anestesiología los resultados encontrados ya que es prioritario favorecer las acciones encaminadas a mejorar las condiciones de trabajo y satisfacción laboral en todo el personal del centro quirúrgico para así incrementar la calidad de la atención. Ya que los trabajadores de una institución son la fuerza de trabajo más representativa de las actividades médicas del hospital.
2. La evaluación refleja que hay menor satisfacción en relación a la participación del personal en la organización de las tareas de centro quirúrgico, así como una deficiente comunicación con las jefaturas por lo que es necesario introducir modificaciones en la dinámica de la organización del centro quirúrgico por parte del equipo directivo y responsables del recurso humano. Así mismo adoptar medidas para una mayor participación del personal en la organización de las tareas para así disminuir la tensión relacionada con el trabajo, mejorar las vías de comunicación con las jefaturas en las posibilidades de promoción, definición adecuada del trabajo ,lo cual podría servir para obtener logros en beneficio de la institución y sus trabajadores.
3. Así mismo también había menor satisfacción con las prestaciones recibidas, las oportunidades de promoción, y los incentivos laborales deficientes por lo que se sugiere promover el desarrollo de la carrera profesional, lo cual motivará a lograr su eficiencia en beneficio de la institución y los usuarios del centro quirúrgicos.
4. Socializar a la gestión del Hospital nacional Daniel Alcides Carrión y a la



oficina de recursos humanos, OADI sobre los resultados para que se orienten las acciones, y se realicen capacitaciones y talleres permanentes para mejorar las relaciones interpersonales en los trabajadores que laboran en el centro quirúrgico y de esta manera fomentar el trabajo en equipo.

5. Emitir un pronunciamiento a las autoridades del hospital con atención al gobierno regional sobre la implementación, monitoreo, seguimiento del plan estratégico de cambios en la infraestructura y equipamiento de acuerdo a los estándares internacionales, así como promover la necesidad de dotación tecnológica y así crear entorno saludables.
6. Se recomienda la evaluación constante de la satisfacción de los trabajadores del centro quirúrgico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión Callao y realizar trabajos de investigación que estén orientados a incrementar el grado de satisfacción a nivel general así como de sus dimensiones involucradas, para definir los aspectos en los que hay deficiencias y en los que se deben mantener en porcentajes aceptable

## BIBLIOGRAFIA

1. Garfield C. Los empleados son primero Mexico: Mc Graw Hill; 1994.
2. Jaro J. Gestion estrategica de la calidad en los servicios sanitarios un modelo de gestion hospitalaria. Ediciones Diaz de Santos, S.A. Madrid ed. España; 1994.
3. Molina Linde J, Avalos Martinez F, Valderrama Orbeegozo L, Rodriguez A. Factores relacionados con la satisfacciom laboral de la enfermera de un hospital medico quirurgica. Inv. Educ. Emferm. 2009 Feb; 27(218-225).
4. Bobbio L, Ramos W. Satisfaccion laboral y factores asociados en personal asistencial medico y no medico de un hospital nacional Lima-Peru. Revista Peruana de Epidemiologia. 2010 agosto; 14(2).
5. Chavarria Islas RA, Sandoval Islas E, Pelaes Mendes K, Radilla Vasquez CC. Satisfaccion laboral del personal medico en el Servicio de Urgencias Adultos en un Hospital General. Revista CONAMED. 2009 abril-junio; 14.
6. Fernandez San Martin MI, Moinelo Caporro A, Villanueva Guerra A, Andrade Rosa C, Rivera TM, Gomez Ocaña JM, et al. Estudio de la satisfaccion Laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un area de Madrid. Revista Española Salud Publica. 1995 noviembre-Diciembre; 69(487-497).
7. Torres Barrera S, Chavez Gonzales C, Lizarraga Zambrano E, Guerra Herrera MA. Absentismo y su relacion con satisfaccion laboral de enfermeria en una unidad medic de segundo nivel. Revista Enfermeria Mexicano Seguro Social. 2007 marzo; 15(147-153).
8. Baldeon Trejo C. Factores asociados a la satisfaccion del personal de Salud del Hospital IV Ramiro Priale- Huancayo. Agora Revista cientifica. 2015; 2(1).
9. Torres Alarcon F. Cyberteisis UNMSM Peru. 2015.
10. Roman , Matzumura , Gutierrez. Satisfaccion Laboral en el servicio de Rayos X de una institucion privada de Salud en Lima Nivel III-4. Horizonte Medico. 2015 Julio/setiembre; 15(3).
11. Urbina , Luna. Satisfaccion Laboral y calidad de vida profesional de las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo. 2009. In Crescendo.

- 2013; 4(1).
12. Roman Meza AH. Satisfaccion del tecnologo medico de radiologia en la clinica Internacional Sede San Borja en el año 2015. Tesis maestria. Lima: Universidad Nacional De San Marcos, Medicina; 2015. Report No.: STTM/UNSM.
  13. Cuchilla Trujillo MM. Factores que inciden en la satisfaccion laboral del obstetra en el centro materno infantil Tahuantinsuyo bajo Marzo Agosto 2015. tesis. Huanuco: Universidad de Huanuco, Obstetricia; 2015. Report
  14. Robbins SP, Judge TA. Comportamiento Organizacional. Decimo tercera ed. Mexico: Person Educacion; 2013.
  15. Hopking AH. Word and Satisfaction in the Public Sector Hoppock R, editor. Totowa: Rowman &Allanheld; 1983.
  16. Spector PE. Perceived Control by Emoyees: A Meta-Analysis of Studies Concerning Autonomy and Paricipation at Work. Human Relations. 1986 November; 39(11).
  17. Holguin J. S. Clima Organizacional. Cientifico Medico. 1991 septiembre; 17(3).
  18. Rhodes SR. Age- related differences in word attitudes and behavior: A review and conceptual analysis. Psychological Bulletin. 1983 Marzo; 93(2).
  19. Herzberg F, Mausner B, Snyderman B. The motivation to work. 2nd ed. Nueva York: John Wiley; 1967.
  20. Olsen JP, James GM. El nuevo institucionalismo :factores organizativos de la vida politica Iglesias FP, editor.; 1993.
  21. Konar E. Explaining differences in job satisfaccion: A reexamination of the data. Journal of Applied Psychology. 1981 Aug; 66(4).
  22. Wong S, Siu V, Tsang N. The impact of demographic factors on Hong Kong hotel employees choice of job related motivators. Contemporary Hospitality Management. 1999; 11(5).
  23. Weiner B. An attributional theory of achievement motivation ond emotion. Psychological Review. 1985 Oct.; 92(4).

24. Locke J. The Second Tractise of Government Oxford: Blackwell and Brasil; 1976.
25. Gibson , Ivanicevich , Donnelly. Las Organizaciones. 8th ed. Madrid: Mc Graw Hill; 1996.
26. Muñoz Adanes. Satisfaccion e insatisfaccion e el trabajo. tesis doctoral. Madrid: Universidad Complutense , Facultad de Psicologia; 1990.
27. Loitegui Aldaz JR. Determinantes de la satisfaccion laboral en empleados de la Administracion Foral de Navarra. tesis doctoral. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Psicologia; 1990.
28. Kreitner y Kinicki. A.. Comportamiento de las organizaciones Madrid: McGraw-Hill; 1997.
29. Palma. Escala Satisfaccion Laboral SA-SPC Eirl C, editor. Lima; 2006.
30. Hackman J, Oldham G. Work Redesign Readings: Addison Wesley; 1980.
31. Maslow A. Motivation and personality New York: Harper&Row; 1954.
32. Aldefer CP. An empirical test of a new theory of human needs. Organizational Behavior and Human Performance. 1969 May; 4(2).
33. Lawer EE. La motivacion en la organizacion del trabajo California: Brooks-Cole Publishing; 1973.
34. Hernandez Sampier R, Fernandez Collado C, Baptista Lucio MdP. Metodologia de la Investigacion CV IESAd, editor. Mexico: MC Graw Hill; 2010.
35. Encuesta de Stisfaccion del Personal de Salud MINSA Lima; 2002.

## ANEXOS

### ANEXO 01: Cuestionario factores laborales

#### Instrucciones:

Agradecemos su valiosa colaboración para conocer sus puntos de vista vinculados con su trabajo en el centro quirúrgico. Es necesario que responda marcando con una "X" en una de las alternativas de cada oración. Recordándole que no hay respuesta correctas, adecuadas o inadecuadas. Lo importante es su opinión en cada una de las preguntas y esa opinión es siempre correcta. En caso de equivocarse en alguna respuesta redondee con un círculo la incorrecta y señale con una "x" la nueva respuesta.

Esta encuesta es de carácter anónimo e individual.

**1. Edad:**.....años

**2. Sexo**

- Femenino ( )
- Masculino ( )

**3. Lugar de procedencia**

- Rural ( )
- Urbana ( )

**4. Estado civil:**

- Soltero ( )
- Casado ( )
- Divorciado ( )
- Conviviente ( )

**5. Nivel de estudios;**

- Especialización ( )
- Maestría ( )
- Doctorado ( )
- Educación continuada (cursos diplomados y otros). ( )
- Otros ( )

**7. ¿En que servicio se desempeña actualmente?**

- SOP ( )
- SOE ( )

**8. Situación laboral:**

Nombrado ( )

Contratado ( )

**9. ¿A qué grupo ocupacional pertenece?**

- Medico ( )
- Enfermera ( )
- Técnico de enfermería ( )
- Técnico administrativo ( )
- Otros ( )

**10. ¿Cuál es el tiempo de servicio en el centro quirúrgico?**

( ) Menos de un año

( ) De 1 a 5 años

( ) Mas de 5 años

**11. JORNADA LABORAL:**

Completa ( )

Reducida/Media. ( )

**ANEXO 02: Encuesta de satisfacción laboral del trabajador del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión**

A continuación se da una lista de afirmaciones con respecto a su puesto de trabajo a las cuales les debe dar una calificación del 1 al 5 de tal manera que el puntaje que designe denote su conformidad con lo que ha declarado

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignaran de acuerdo a la siguiente clave:

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

PREG.	¿Qué apreciación tiene a usted de su centro de trabajo					
		5	4	3	2	1
<b>TRABAJO ACTUAL</b>						
1.	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por lo tanto se lo que se espera de mi					
2.	El trabajo en mi servicio está bien organizado					
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades					
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.					
<b>TRABAJO EN GENERAL</b>						

5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo					
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral					
<b>INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO</b>						
8	Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por mi trabajo bien hecho					
9	Los directivos y/o jefes solucionan los problemas en forma creativa, y buscan constantemente la innovación y las mejoras					
10.	Los directivos y/o jefes demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones					
11	Los directivos y/o jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores de la institución					
12	Los directivos hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como el rumbo de la institución					
<b>OPORTUNIDADES DE PROGRESO</b>						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral					
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano					
<b>REMUNERACIÓN E INCENTIVOS</b>						
15	mi sueldo o mi remuneración es adecuado en relación a la labor que realizo					



16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal					
<b>INTERRELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO</b>						
17	Los compañeros de trabajo en general estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto significa mayor esfuerzo					
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los problemas de los trabajadores					
<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución					
20	Creo que los trabajadores son tratados bien independientemente del cargo que ocupan					
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a sanciones.					
22	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mi					

Muchas gracias por su participación

**ANEXO 03: Consentimiento informado**

La evaluación del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao I desde el punto de vista de su colaboración en la encuesta nos permitirá valorar la satisfacción laboral para así, mejorar e implementar un programa de mejoramiento continuo

No existiendo ningún riesgo para usted solicitamos su participación en esta investigación. La información obtenida será de tipo confidencial y solo para fines de estudio

He leído la información referente a esta investigación y he entendido que formare parte de este estudio.

Nombre.....

DNI.....

RESPONSABLE: SONIA JUANA ZEA BLANCOS

#### ANEXO 04: Análisis de confiabilidad del instrumento satisfacción laboral

Para la validez del instrumento se utilizó el Alpha de Cronbach, que se encarga de determinar la media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la encuesta.

**Formula:**

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

**Donde:**

- es la varianza del ítem i,
- es la varianza de la suma de todos los ítems y
- k es el número de preguntas o ítems.

El instrumento está compuesto por 22 ítems, siendo el tamaño de muestra 20 encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es 95%. Para determinar el nivel de confiabilidad con el Alpha de Cronbach se utilizó el software estadístico SPSS versión 21.

#### Resultados

##### ALFA DE CONBRANCH

		N	%
Casos	Válido	19	95.0
	Excluido	1	5.0
	Total	20	100.0

#### ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	N de elementos
.922	22

### Discusión:

El valor del Alpha de Cronbach cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Teniendo así que el valor de Alpha de Cronbach para nuestro instrumento es 0.922, por lo que concluimos que nuestro instrumento es altamente confiable.

### ESTADÍSTICAS DE TOTAL DE ELEMENTO

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El nombre y prestigio del centro quirúrgico es gratificante para mi	73.37	136.690	.624	.918
El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a sanciones.	74.47	140.930	.219	.924
Creo que los trabajadores son tratados bien independientemente del cargo que ocupan	74.47	134.152	.434	.921
Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución	73.89	139.322	.367	.922
Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los problemas de los trabajadores	74.05	130.497	.716	.915
Los compañeros de trabajo en general estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto significa mayor esfuerzo	73.58	135.368	.716	.917
La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal	75.42	133.035	.637	.917
Mi sueldo o mi remuneración es adecuado en relación a la labor que realizo	75.37	133.135	.531	.919

Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano	74.84	131.140	.563	.919
Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral	74.58	131.924	.518	.920
Los directivos hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como el rumbo de la institución	74.68	128.228	.809	.913
Los directivos y/o jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores de la institución	74.32	127.561	.796	.913
Los directivos y/o jefes demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones	73.89	132.211	.573	.918
Los directivos y/o jefes solucionan los problemas en forma creativa, y buscan constantemente la innovación y las mejoras	74.21	127.398	.710	.915
Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por mi trabajo bien hecho	74.00	124.111	.796	.913
En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral	73.89	134.877	.483	.920
La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	75.11	133.877	.464	.921
Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	73.58	134.813	.655	.917
Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	73.89	130.433	.658	.916
En mi trabajo puedo desarrollar mis habilidades	73.68	140.895	.261	.923
El trabajo en mi servicio está bien organizado	73.74	136.760	.436	.921
Los objetivos y responsabilidades en su trabajo son claros	73.42	135.368	.637	.918