

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Medicina Humana
Escuela Profesional de Medicina Humana



**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE
SALUD Y TIEMPO DE SERVICIO LABORAL DEL
HOSPITAL III GOYENECHE - AREQUIPA 2020**

Tesis presentada por la Bachiller:
Sánchez Vilca, Enma Shamira
para optar el Título Profesional de
Médico Cirujano

Asesor:
Dr. Alpaca Cano, César Guillermo

Arequipa - Perú
2020



INFORME DICTAMEN BORRADOR DE TESIS
DECRETO N° 033 - FMH-2020

Visto el Borrador de Tesis titulado:

**"PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD Y TIEMPO DE SERVICIO LABORAL
DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ - AREQUIPA 2020"**

Presentado por el (la) Sr(ta):

SANCHEZ VILCA, ENMA SHAMIRA

Nuestro dictamen es:

PASE A SUSTENTACIÓN

OBSERVACIONES:

Arequipa, 10/03/2020


DRA. ADA DEL CARPIO SANZ DE LAZO


DRA. AGUEDA MUÑOZ DEL CARPIO TOIA


DR. GERMAN VARGAS OLIVERA

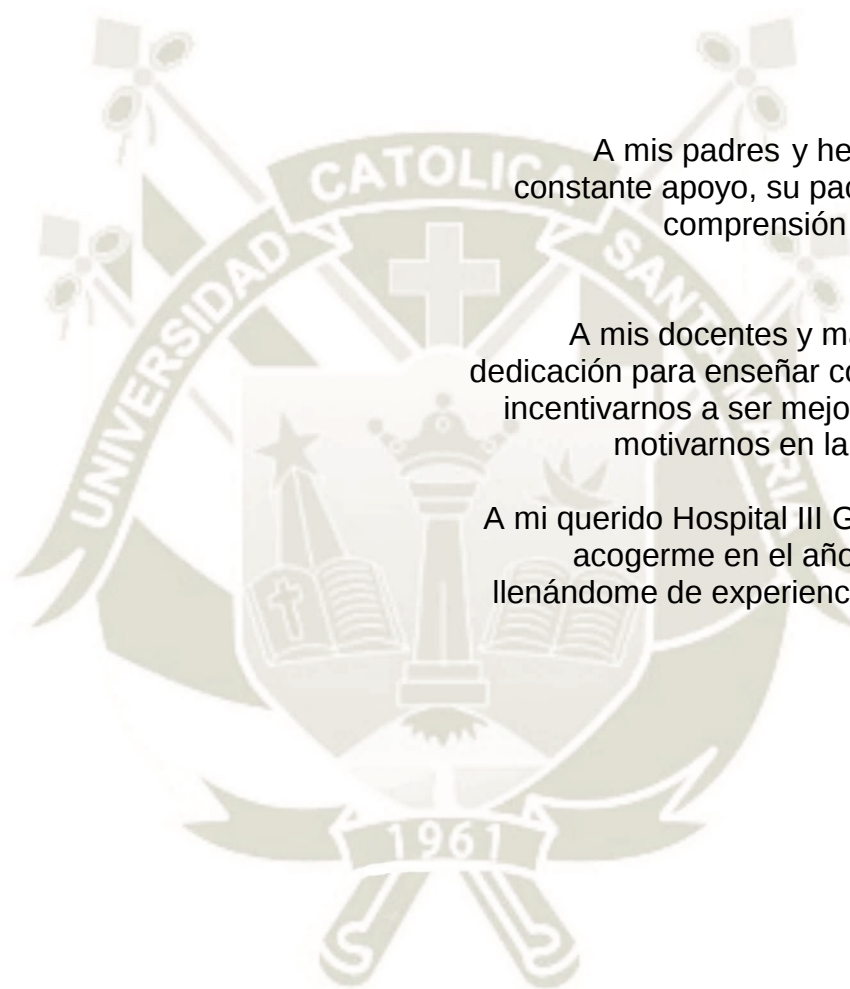


AGRADECIMIENTO

A mis padres y hermana por su constante apoyo, su paciencia, por su comprensión y por su amor incondicional.

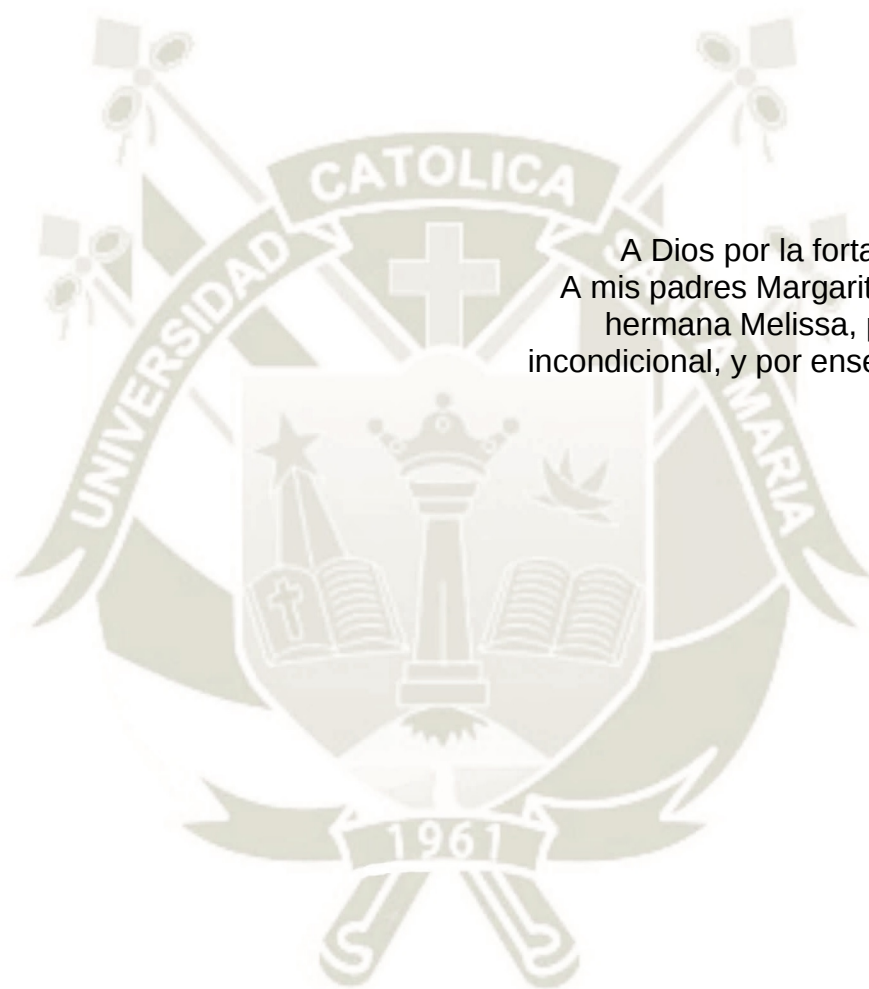
A mis docentes y maestros por su dedicación para enseñar con paciencia e incentivarnos a ser mejores cada día y motivarnos en la investigación.

A mi querido Hospital III Goyeneche por acogerme en el año de internado, llenándome de experiencias fructíferas.



DEDICATORIA

A Dios por la fortaleza interior.
A mis padres Margarita y Luis y mi
hermana Melissa, por su apoyo
incondicional, y por enseñarme a ser
constante.



Epígrafe

El buen médico trata la enfermedad; el gran médico trata al
paciente que tiene la enfermedad (William Osler).

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I MATERIAL Y MÉTODOS	3
CAPÍTULO II RESULTADOS	8
CAPÍTULO III DISCUSIÓN Y COMENTARIOS	19
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	25
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	29
ANEXOS	37
Anexo 1: Encuesta de calidad del personal de salud	38
Anexo 2 Matriz de sistematización de información.....	42
Anexo 3 Proyecto de investigación.....	44

RESUMEN

En la actualidad la satisfacción del trabajador de salud es de gran importancia, debido a las implicancias legales y al descontento que puede generar en el paciente y en sus familiares, por lo que el objetivo del presente estudio fue determinar el nivel de satisfacción del trabajador del Hospital III Goyeneche y correlacionarlo con el tiempo de servicio. **Materiales y métodos:** el estudio fue de tipo descriptivo, transversal, correlacional, para la consistencia interna se usó el coeficiente Alfa de Cronbach, se realizó en Enero del 2020, con una muestra representativa de 85 trabajadores del Hospital III Goyeneche, se utilizó la encuesta de satisfacción del MINSA y una ficha de recolección de datos donde se indica el tiempo de servicio; posteriormente se analizó y determinó la correlación de estas dos variables. **Resultados:** de la muestra de 85 trabajadores, el 55.29% de los encuestados se mostraron insatisfechos en forma global; el nivel de satisfacción por dimensiones, para la dimensión trabajo actual tuvo una satisfacción del 60%, para la dimensión trabajo en general el nivel de satisfacción fue 88.24%, para la dimensión interacción con el jefe inmediato el nivel de insatisfacción fue 75.29%, para la dimensión oportunidades de progreso el nivel de insatisfacción fue 56.47%; para la dimensión remuneración e incentivos el nivel de insatisfacción fue de 72.94%, para la dimensión interacción con sus compañeros el resultado no fue significativo, con un 50.59% y para la dimensión ambiente de trabajo, el nivel de satisfacción fue 52.94%. **Conclusiones:** el nivel de satisfacción de los trabajadores es bajo, sin embargo no existe correlación con el tiempo de servicio de los trabajadores.

Palabras clave: Satisfacción del trabajador de salud, Tiempo de servicio del trabajador de salud.

ABSTRACT

At present, the satisfaction of the health worker is of great importance due to the legal implications and the discontent that can generate in the patient and their relatives, so the objective of the present study was to determine the level of satisfaction of the hospital worker III Goyeneche and correlate it with the service time. Materials and methods: the study was descriptive, cross-sectional, correlational, for internal consistency Cronbach's alpha coefficient was used, it was carried out in January 2020, with a representative sample of 85 workers from Goyeneche Hospital III, the survey was used MINSA satisfaction and a data collection form indicating the time of service; subsequently, the correlation of these two variables was analyzed and determined. Results: of the sample of 85 workers, 55.29% of the respondents were dissatisfied in a global way; the level of satisfaction by dimensions was for the current work dimension, a satisfaction of 60%, for the work dimension in general the level of satisfaction was 88.24%, for the interaction dimension with the immediate boss the level of dissatisfaction was 75.29%, for the progress opportunities dimension the level of dissatisfaction was 56.47%; for the remuneration and incentives dimension, the level of dissatisfaction was 72.94%, for the interaction with peers the result was indifferent with 50.59% and for the work environment dimension the satisfaction level was 52.94%. Conclusions: the level of satisfaction of the workers is low, however there is no correlation with the service time of the workers.

Keywords: satisfaction, health worker, service time.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la Organización Mundial de la salud, expresa claramente la importancia de entornos laborales saludables, por ser considerados como lineamientos empresariales adecuados y éticamente correctos (1), al tomar como eje fundamental al trabajador satisfecho quien otorgará un producto o servicio de calidad, más aún tratándose de ofrecer un servicio de salud.

La satisfacción es entendida como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, se basa en creencias y valores que el propio trabajador de salud elabora de acuerdo a su contexto individual (2); en salud, el trabajador es considerada por muchos investigadores, como un factor determinante en la calidad en salud, debido a su implicancia en la atención ofrecida al paciente y sus familiares, que de ser positiva impulsa la utilización de un servicio de salud aumentando su demanda.

Sobre este tema, estudios realizados en países europeos como España, muestran grados de satisfacción laboral que varían entre 64% y 75% (3), cifras que comparadas con nuestra realidad local en hospitales de Lima, no se asemejan, teniendo valores por debajo de 26% (4), por lo que detectar de forma periódica esta insatisfacción en nuestros hospitales locales nos da pie a fomentar medidas para mejorar las condiciones laborales, desarrollar soluciones para aplacar este problema y fomentar medidas se deberían implementarse para que un hospital evolucione.

Sin embargo, en nuestro medio, poco se ha estudiado respecto a cuál es el nivel de satisfacción de los trabajadores de salud; los referentes internacionales y nacionales no pueden tomarse como referentes debido a que nuestros trabajadores de salud tienen características diferentes y se encuentran en un contexto distinto.

El presente trabajo nos servirá para conocer la percepción que tiene el trabajador de salud respecto a su labor diaria, el saber si se encuentra complacido con las condiciones profesionales actuales en el contexto de la inseguridad laboral, el liderazgo de sus jefes, la adaptación a las condiciones que ofrece su medio laboral, la interacción con sus compañeros de trabajo y las oportunidades de progreso. Es por ello, que atinamos gran importancia en estudiar cual es la percepción de la satisfacción del personal de salud y cuál es su relación con el tiempo de servicio del personal que labora en Hospital III Goyeneche.

El informe final del presente trabajo de investigación se ha organizado por capítulos; en el Capítulo I se describen los Materiales y Métodos empleados, el Capítulo II comprende los resultados hallados; en el Capítulo III se redacta la discusión del estudio, en el Capítulo IV se presentan las conclusiones y recomendaciones, además, se presenta la bibliografía y como anexo se incluye el Proyecto de Investigación realizado.

CAPÍTULO I
MATERIAL Y MÉTODOS

1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación

Técnicas : En la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta y la revisión documentaria.

Instrumentos : El instrumento utilizado consistió en una ficha de recolección de datos sociodemográficos (Anexo 1), y en el Cuestionario para la satisfacción del personal de salud del MINSA (Anexo 2).

Materiales :

- Fichas de recolección de datos
- Material de escritorio
- Computadora personal con programas de procesamiento de textos, bases de datos y estadísticos.

2. Campo de verificación

2.1. **Ubicación espacial** : El presente estudio se realizó en el Hospital III Goyeneche, ubicado en Av. Goyeneche 4001, Arequipa.

2.2. **Ubicación temporal** : El estudio se realizó en forma coyuntural durante los meses de enero y febrero del 2020.

2.3. **Universo** : Dentro de la metodología de la investigación se especifica a la población como un grupo finito o infinito de individuos, cuyas particularidades son equivalentes y sobre los que se puede ejecutar un estudio en particular.

Por lo que en nuestra investigación estuvo conformada por todos los trabajadores en condición de nombrado, Contratado Administrativo de

Servicios (CAS) y Locación de servicios por terceros, que laboran en el Hospital III Goyeneche de Arequipa, 2020.

2.4. **Muestra** : en la presente investigación se accionó con una muestra de la población de los trabajadores del Hospital III Goyeneche, Arequipa, 2020.

Se realizó un muestreo probabilístico por conveniencia. Se utilizó la fórmula de tamaño maestral para una proporción de muestra infinita.

$$n = \frac{Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{d^2}$$

3. **Tipo de investigación:** se trata de un estudio de campo.

4. **Diseño de investigación:** observacional, prospectivo, transversal.

5. **Estrategia de Recolección de datos**

5.1. **Organización**

Una vez aprobado el proyecto de tesis, se envió una solicitud al Director del Hospital III Goyeneche.

Se coordinó con los Jefes de los diferentes servicios para realizar encuestas a los trabajadores de dicho establecimiento. Realizado esto se procedió a analizar los datos y elaborar el informe final.

5.2. **Validación de los instrumentos**

La ficha de recolección de datos no requiere de validación al ser un instrumento solo de datos generales.

La encuesta que evalúa la satisfacción del personal de salud del Ministerio de Salud, es una encuesta abierta y anónima dirigida al

personal de salud del establecimiento (Anexo 1), para su diseño se han correlacionado las dimensiones de la satisfacción laboral.

5.3. Criterios para el manejo de los resultados

a) Plan de Recolección

La recolección de datos se realizó previa autorización para la aplicación del instrumento.

b) Plan de Procesamiento

Los datos registrados en el Anexo 1 fueron codificados de manera consecutiva y tabulados para su análisis e interpretación.

c) Plan de Clasificación:

Se empleó una matriz de sistematización de datos en la que se transcribieron los datos obtenidos en cada ficha para facilitar su uso. La matriz fue diseñada en una hoja de cálculo electrónica (Excel 2016).

d) Plan de Codificación:

Se procedió a la codificación de los datos que contenían indicadores en la escala nominal y ordinal para facilitar el ingreso de datos.

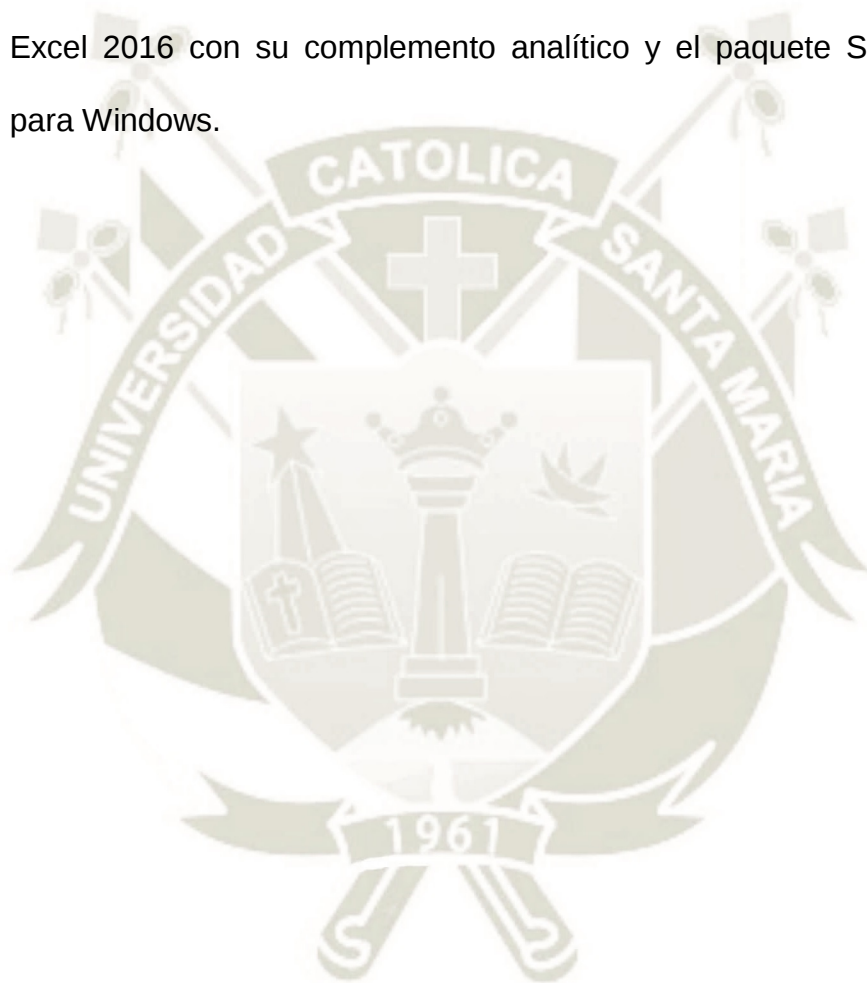
e) Plan de Recuento.

El recuento de los datos fue electrónico, en base a la matriz diseñada en la hoja de cálculo.

f) Plan de análisis

Se empleó estadística descriptiva con medidas de tendencia central

(promedio) y de dispersión (rango, desviación estándar) para variables continuas; las variables categóricas se presentan como proporciones. Se comparan grupos mediante prueba chi cuadrado; la asociación de variables ordinales entre sí se evaluó con el coeficiente de correlación de Spearman . Para el análisis de datos se empleó la hoja de cálculo de Excel 2016 con su complemento analítico y el paquete SPSS v. 22.0 para Windows.





CAPÍTULO II

RESULTADOS

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD Y TIEMPO DE SERVICIO
LABORAL DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ - AREQUIPA 2020**

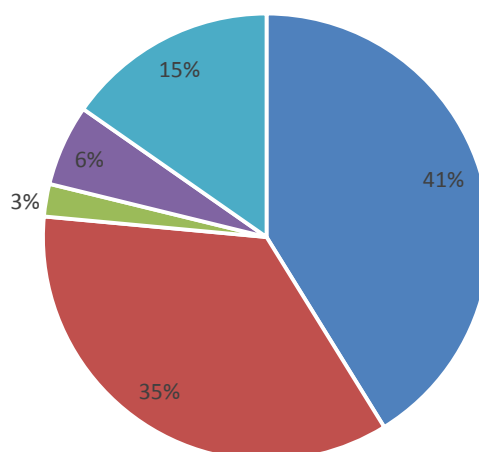
**TABLA 1 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL
PERSONAL DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ**

VARIABLE	CARACTERÍSTICA	N=85	
		n	%
Ocupación	Médico	35	41%
	Enfermera	30	35%
	Nutricionista	2	3%
	Obstetras	5	6%
	Técnico o auxiliar en enfermería	13	15%
	Total	85	100%
Sexo	Femenino	47	55%
	Masculino	38	45%
	total	85	100%
Condición laboral	Nombrado	37	43%
	CAS	38	45%
	Locación de servicio	10	12%
	Total	85	100%
Tiempo de servicio en su actual puesto de trabajo	menos de 1 año	15	18%
	1-4 años	20	23%
	5 a más años	50	59%
	Total	85	100%
Servicio en el que labora	Cirugía	22	26%
	Medicina	23	27%
	Pediatría	24	28%
	Gineco-Obstetricia	14	17%
	Otros	2	2%
	Total	85	100%

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD Y TIEMPO DE SERVICIO
LABORAL DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ - AREQUIPA 2020**

GRÁFICO 1: OCUPACIÓN DEL PERSONAL DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ

■ Ocupación Médico
■ Ocupación Enfermera
■ Ocupación Nutricionista
■ Ocupación obstetriz
■ Ocupación Técnico o auxiliar en enfermería



El estudio incluyó 85 trabajadores del Hospital III Goyeneche , que respondieron adecuadamente la encuesta y la ficha de recolección de datos.

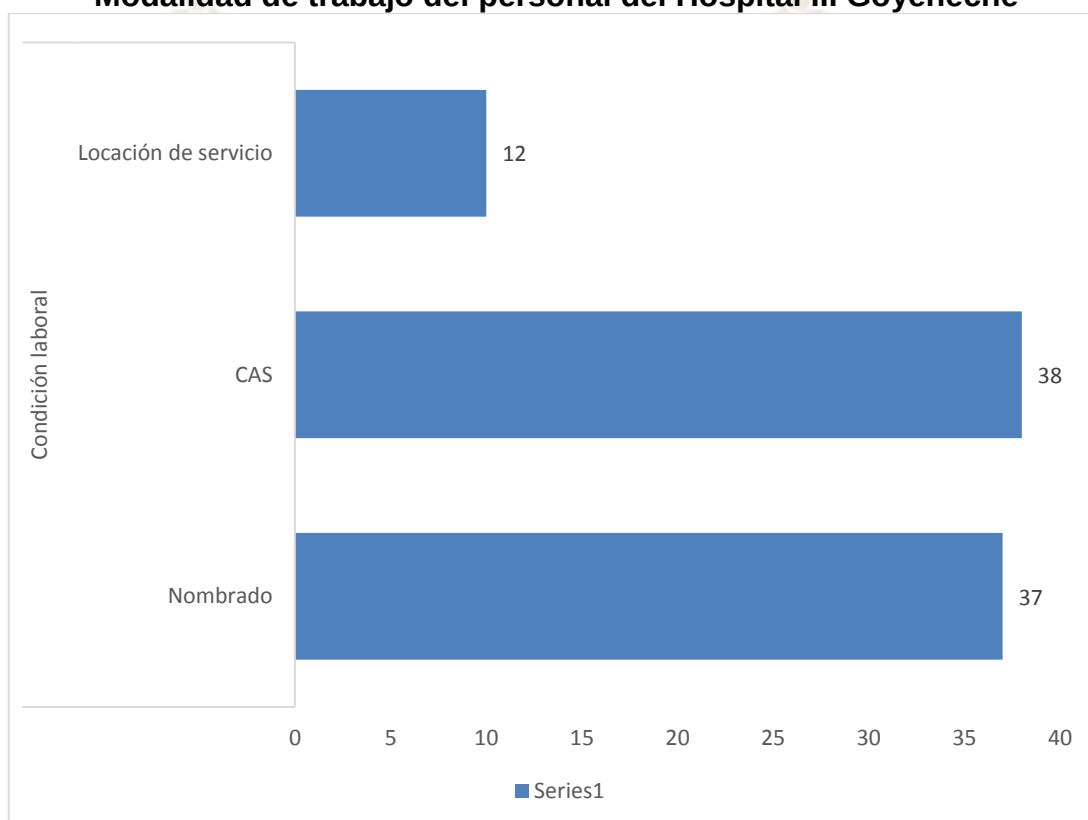
En la muestra la mayoría de encuestados fueron médicos en un 41%, además el porcentaje de enfermeras fue de 35%, técnicos o auxiliares de enfermería en un 15%, obstetras en un 6% y por último nutricionistas en un 3% (Gráfico 1).

El porcentaje de personal femenino fue del 55% y del personal masculino fue de 45%.

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD Y TIEMPO DE SERVICIO
LABORAL DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ - AREQUIPA 2020**

Gráfico 2

Modalidad de trabajo del personal del Hospital III Goyeneche

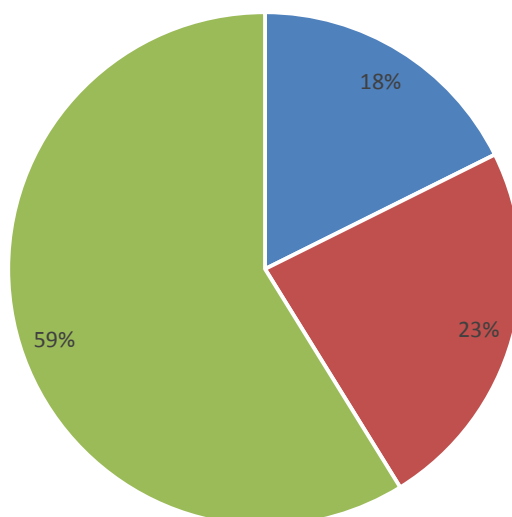


El 45% de encuestados se encuentra laborando bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicio (CAS), el 43% del personal del Hospital III Goyeneche se encuentra nombrado y el 12% se encuentra trabajando por locación de servicios.

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD Y TIEMPO DE SERVICIO
LABORAL DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ - AREQUIPA 2020**

GRÁFICO 3: TIEMPO DE SERVICIO EN EL HOSPITAL III GOYENECHÉ

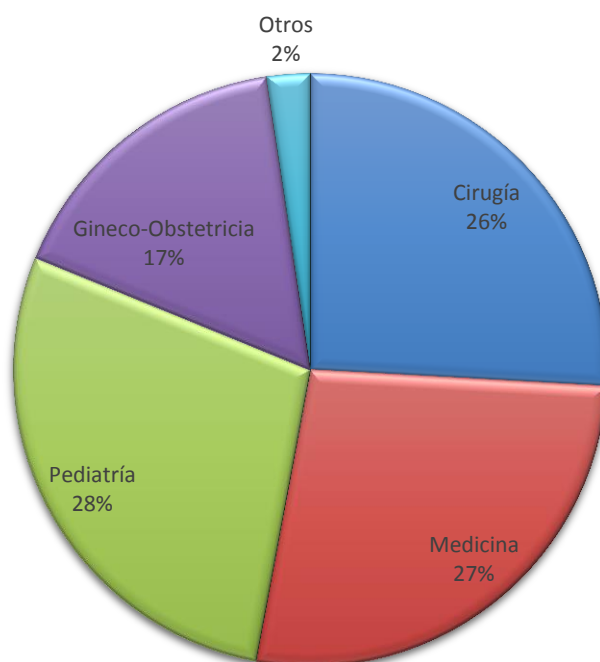
- Tiempo de servicio en su actual puesto de trabajo menos de 1 año
- Tiempo de servicio en su actual puesto de trabajo 1-4 años
- Tiempo de servicio en su actual puesto de trabajo 5 a más años



El 59% del personal que labora en el Hospital III Goyeneché tiene un tiempo de servicio de 5 a más años, mientras que el 23% de los encuestados tiene un tiempo de servicio de entre 1 a 4 años y el 18% de los trabajadores viene laborando actualmente menos de 1 año.

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD Y TIEMPO DE SERVICIO
LABORAL DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ - AREQUIPA 2020**

**GRÁFICO 4: SERVICIO DONDE LABORA EL
PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL III
GOYENECHÉ**



El 28% de los trabajadores del Hospital III Goyeneché que fueron encuestados, laboran actualmente en el servicio de Pediatría, mientras que el 27% de los encuestados se encuentra trabajando en el servicio de Medicina, un 26% de los encuestados se encuentra laborando en el servicio de Cirugía y el 17% en el servicio de Gineco-Obstetricia, cabe señalar que el 2% representa al personal de Nutrición, que se encuentra incluido en Otros.

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD Y TIEMPO DE SERVICIO
LABORAL DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ - AREQUIPA 2020**

Tabla 2

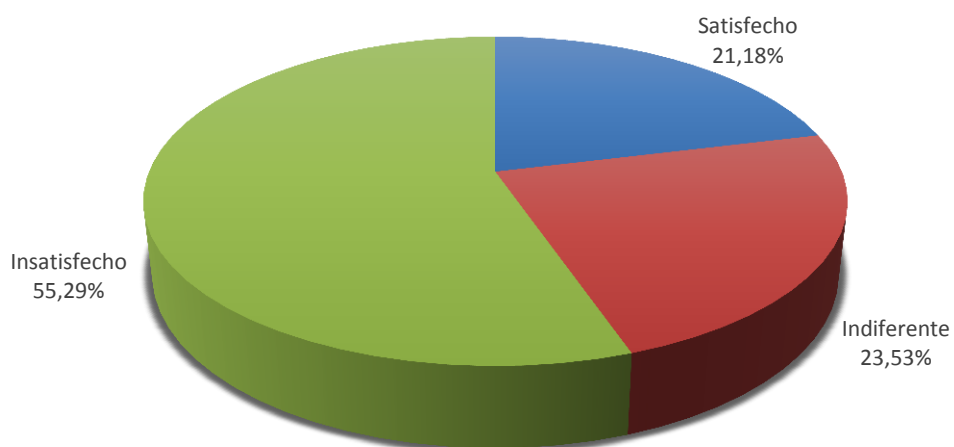
Niveles de satisfacción de los trabajadores según dimensión

	SATISFECHO		INDIFERENTE		INSATISFECHO	
	N°	%	N°	%	N°	%
TRABAJO ACTUAL	51	60.00%	27	31.76%	7	8.24%
TRABAJO EN GENERAL	75	88.24%	7	8.24%	3	3.53%
INTERACCIÓN CON JEFE INMEDIATO	6	7.06%	15	17.65%	64	75.29%
OPORTUNIDADES DE PROGRESO	17	20.00%	20	23.53%	48	56.47%
REMUNERACIONES E INCENTIVOS	13	15.29%	10	11.76%	62	72.94%
INTERRELACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO	34	40.00%	43	50.59%	8	9.41%
AMBIENTE DE TRABAJO	45	52.94%	30	35.29%	10	11.76%

Se observa satisfacción solo en las dimensiones de trabajo en general (88.24%), trabajo actual (60%) o ambiente de trabajo (52.94%), e insatisfacción en la interacción con el jefe inmediato superior (75.29% de trabajadores) o las remuneraciones e incentivos (72.94%) y las oportunidades de progreso (56.29%), la interrelaciones con los compañeros de trabajo fue indiferente (50.29%) y satisfactoria (40%).

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD Y TIEMPO DE
SERVICIO LABORAL DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ - AREQUIPA 2020**

**Gráfico 5. Nivel de satisfacción global de los
trabajadores**



En forma general, el 55.29% de trabajadores se encuentran insatisfechos, mientras que un 23.53% se mostraron indiferentes y solo el 21.18% de los trabajadores se mostraron satisfechos.

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD Y TIEMPO DE
SERVICIO LABORAL DEL HOSPITAL III GOYENECHE - AREQUIPA 2020**

Tabla 3

**Relación entre el tiempo de trabajo y la satisfacción de los
trabajadores.**

T TRABAJO	Total	INSATISFECHO		INDIFERENTE		SATISFECHO	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
< DE 1 AÑO	15	6	40.00%	5	33.33%	4	26.67%
1 A 4 AÑOS	20	9	45.00%	4	20.00%	7	35.00%
5 A MÁS AÑOS	50	32	64.00%	11	22.00%	7	14.00%
TOTAL	85	47	55.29%	20	23.53%	18	21.18%

 $\chi^2 = 5.71$

G. libertad = 6

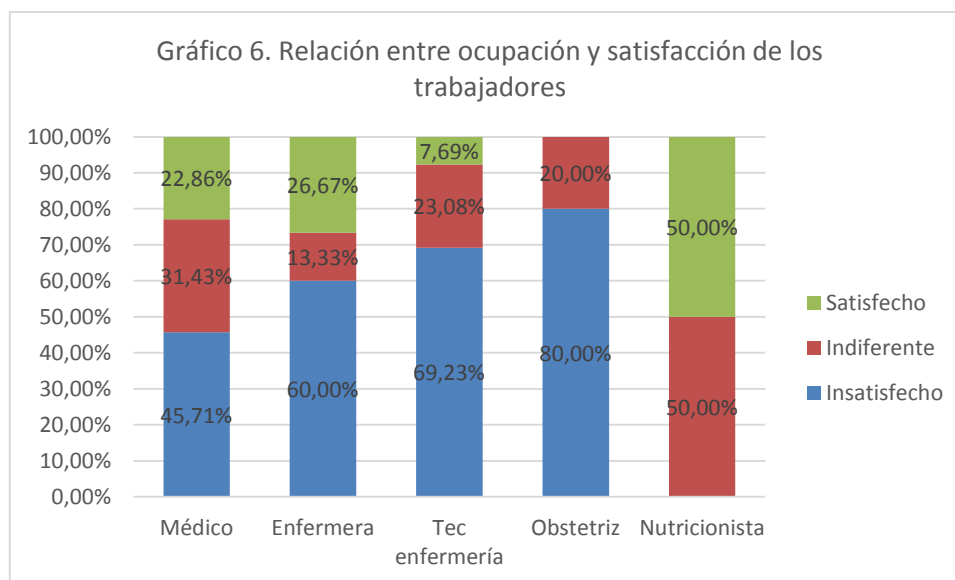
 $p = 0.46$

Spearman rho = 0.0165

 $p = 0.83$

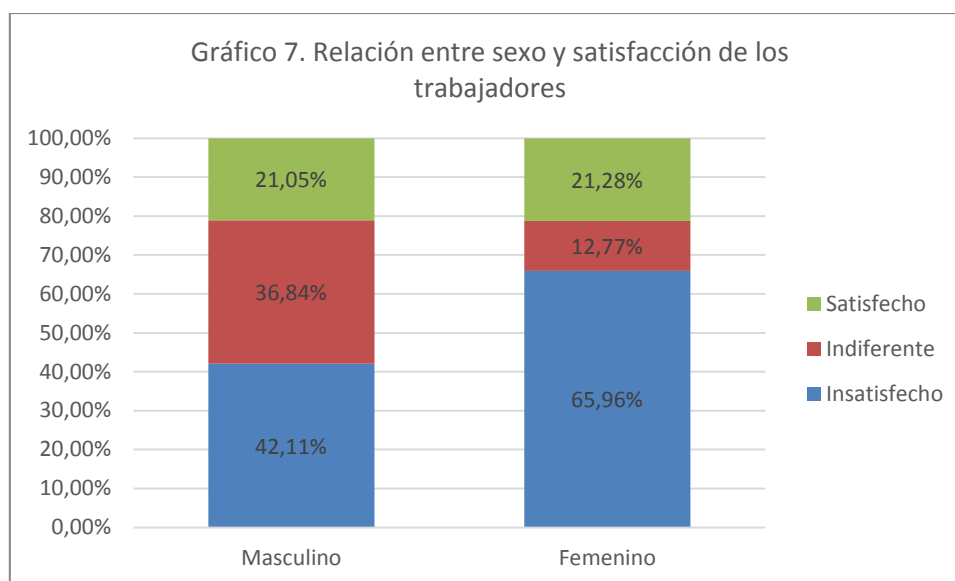
Se observa que la insatisfacción muestra un incremento paulatino con el tiempo de trabajo, pasando de 40% entre trabajadores con menos de un año de servicio a 45% en trabajadores de 1 a 4 años, y llegó a 64% en trabajadores de 5 a más años, aunque la diferencia no resultó estadísticamente significativa ($p > 0.05$).

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD Y TIEMPO DE
SERVICIO LABORAL DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ - AREQUIPA 2020**



En el gráfico se observa el nivel de satisfacción en relación a la ocupación de los trabajadores entrevistados, encontrándose que el personal médico se encuentra insatisfecho en un 45.71%, el personal de enfermería se encuentra insatisfecho en un 60%, el personal de obstetras se encuentra insatisfecho en un 80%, el personal técnico de enfermería se encuentra insatisfecho en un 69.23% mientras que el personal de nutrición se encuentra satisfecho en un 50%.

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD Y TIEMPO DE
SERVICIO LABORAL DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ - AREQUIPA 2020**



En el gráfico podemos observar el nivel de satisfacción en relación al sexo de los trabajadores entrevistados, encontrándose que el personal femenino se encuentra insatisfecho en un 65.96% mientras que el personal masculino se encuentra insatisfecho en un 42.11%.

CAPÍTULO III

DISCUSIÓN Y COMENTARIOS

El presente estudio trata de determinar el nivel de satisfacción del usuario interno o trabajador, a través de encuestas de Satisfacción y relacionarlas con el tiempo de servicio que los trabajadores presentan. La evaluación de la satisfacción el trabajador del hospital III Goyeneche se realizó a 85 colaboradores de los 4 servicios básicos: Cirugía, pediatría, medicina y Gineco-obstetricia, se incluyó a dos trabajadores del servicio de Nutrición, que se encontraban laborando en el mes de enero y febrero del 2020.

En este estudio, respecto a las variables sociodemográficas, casi en su mayoría fue de sexo femenino, en un 55%, y del sexo masculino un 45%, siendo de valor similar a lo encontrado por el INEI, en el Informe final de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud del 2016 (5), donde encontraron un 62.3% de trabajadores de salud de sexo femenino y un 37.7% de sexo masculino, esto se relaciona con el hecho de que en la actualidad la mayoría de profesionales de la salud son de sexo femenino en la mayoría de profesiones.

Respecto a la modalidad de trabajo de la población encuestada, se encontró que el 44% de trabajadores fueron Nombrados, el 45% se encontraban bajo la modalidad de Contratos Administrativo de servicios y 12% por Locación de servicios; en el estudio realizado por el Instituto Nacional de Encuesta e Informática realizado el 2016 (5), se encontró que

los trabajadores de salud se encuentran bajo la modalidad de nombrado permanente en 45,1%, cifras muy semejantes al encontrado en nuestra población de estudio, sin embargo cabe señalar que una cifra considerable se encuentra laborando bajo la modalidad de CAS, lo cual como veremos adelante influye en el nivel de satisfacción esto debido a la inestabilidad laboral que ofrece y la reducida remuneración que brinda.

Según los resultados obtenidos en el presente estudio, se encontró que no existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y el tiempo de servicio de los trabajadores del Hospital III Goyeneche, ($p>0.05$).

Respeto a la satisfacción del trabajador de salud, de los 85 trabajadores encuestados, el 55.29% se mostraron insatisfechos en forma global; 21.18 % de los trabajadores de salud se encontraban satisfechos y 23.53 % se muestra indiferente; esto comparado con un estudio realizado en un hospital de Lima (4), donde se encuestaron a 227 profesionales de la salud, tanto médicos, enfermeras, obstetras y personal técnico, se encontró que el 22.7% del personal médico se encontraba satisfecho con su trabajo, para el grupo compuesto por enfermeras y obstetras, la satisfacción fue del 26.2%; mientras que en el personal técnico de enfermería, la satisfacción laboral fue del 49.4%; cifras que son muy similares a las encontradas en nuestro estudio y que al tener características similares como ser hospitales del Ministerio de Salud, tener similares escalas remunerativas, coincidir en precariedad de infraestructura e insumos, hacen que nuestra realidad

Arequipeña se asemeje a la realidad de un hospital limeño del MINSA. Sin embargo, nuestro estudio difiere de los datos obtenidos en la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud realizado el 2016, donde encontramos un nivel de satisfacción de 77.5% (5); esto puede ser debido a que en esta encuesta nacional estaban incluidos diferentes hospitales, tanto de ESSALUD, donde se ofrecen mejores remuneraciones e incentivos laborales y mejores condiciones de infraestructura e insumos. En un estudio realizado en un Hospital de Huaraz (7), donde se encuestaron a 192 profesionales de la salud, se encontró un nivel de satisfacción de 65.6%; esta diferencia con las cifras encontradas en nuestro estudio pueden deberse al contexto de nuestra realidad local, donde los hospitales no son renovados en infraestructura creando condiciones laborales precarias, y porque la población de trabajadores de salud de Huaraz considera importante y con alto valor a las buenas relaciones interpersonales en su trabajo.

Si discutimos el nivel de satisfacción por dimensiones; vemos que para la dimensión “trabajo actual”, nuestros encuestados mostraron un nivel de satisfacción del 60%, que puede relacionarse al hecho de que los trabajadores de salud tengan claro los objetivos y responsabilidades de su puesto de trabajo, donde puedan sentirse útiles y desarrollar sus habilidades. Para la dimensión “trabajo en general” el nivel de satisfacción fue 88.24%, nivel alto, que puede estar relacionado a que en términos generales, la vocación de cada trabajador lo hace sentir satisfecho con su puesto laboral actual. En la dimensión “interacción con el jefe inmediato”, el

nivel de insatisfacción fue 75.29%, nivel alto que puede deberse a que los directivos o jefes no reconocen logros en sus trabajadores, no solucionan problemas ni buscan la mejora de sus servicios, careciendo de un liderazgo que involucre a sus trabajadores y negando su participación. Para la dimensión “oportunidades de progreso” el nivel de insatisfacción fue 56.47%; estos resultados probablemente debidos a que no se ofrecen suficientes oportunidades para recibir capacitación que permita el desarrollo de los trabajadores de salud; en un estudio realizado en hospitales de Oslo (8), Noruega, se encontró uno de los predictores de satisfacción laboral más importantes en el personal médico fueron las oportunidades de desarrollo. En la dimensión “remuneración e incentivos” el nivel de insatisfacción alto, llegando a cifras del 72.94%, estos niveles altos de insatisfacción se encuentran también en el estudio realizado por Bobbio (4) donde solo el 30.8% se encontraba satisfecho con el salario que percibía mensualmente y otro aspecto de insatisfacción estaba relacionado con los precarios incentivos y premios ofrecidos al trabajador. También, la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud realizada en el 2016, refleja que uno de los principales motivos para que los profesionales de salud tanto enfermeros como médicos cambien de trabajo en búsqueda de una mejor remuneración. En cuanto a la dimensión “interacción con sus compañeros” el resultado fue indiferente con un 50.59% y finalmente para la dimensión “ambiente de trabajo” el nivel de satisfacción fue 52.94%, posiblemente porque perciben que pueden ser tratados de forma igualitaria a pesar de sus distintas profesiones y cargos que pueden ocupar.

Respecto a la relación entre la ocupación y el nivel de satisfacción, encontramos que el personal médico en su mayoría se encuentra insatisfecho, en un 45.71%, que si lo comparamos con un estudio realizado en el Hospital Dos de Mayo (4), en donde se encontró un nivel de insatisfacción del 22.7%, sin embargo, en el análisis detallado de la insatisfacción encontramos de forma común que esta se debe a las remuneraciones bajas y a la infraestructura e insumos inadecuados. Respecto al personal de enfermería, en nuestro estudio encontramos un nivel de satisfacción del 26.67%, comparado con la población de personal de salud de un hospital de Lima, donde se encontró un similar grado de satisfacción en un 26.2%; respecto al personal de técnicos en enfermería en el presente trabajo de investigación encontramos un nivel de insatisfacción del 69.23%, encontrando cifras menores de insatisfacción en un 50.6% en personal de características similares en el Hospital Dos de Mayo (4), asociadas también a la baja remuneración.

En cuanto al nivel de satisfacción y el sexo, encontramos que el personal femenino entrevistado se encuentra insatisfecho en un 65.96%, en un estudio realizado en el Hospital de Apoyo de Camaná (9), encontramos que el nivel de insatisfacción del personal femenino fue del 32.43%, cifras menores y para el sexo masculino nuestro estudio encontró un nivel de satisfacción del 42.11% cifra similar en el estudio realizado en Camaná con cifras de 40% de insatisfacción. En nivel de insatisfacción mayor en la población femenina puede deberse al hecho de que la mayoría de los

trabajadores entrevistados fueron mujeres en comparación a población masculina.





CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

PRIMERO: El nivel de satisfacción de los trabajadores en el Hospital III Goyeneche fue 52.94%.

SEGUNDO: El tiempo de servicio laboral en 59% de los encuestados, fue mayor a cinco años.

TERCERO: No existen relaciones estadísticamente significativas entre las variables satisfacción laboral y tiempo de servicio laboral.



RECOMENDACIONES

- 1) Informar y sociabilizar los resultados de la presente investigación al personal asistencial del Hospital III Goyeneche, así como a los hospitales del Ministerio de Salud que se encuentran en la Red Arequipa-Caylloma.
- 2) Capacitar a las Oficinas de Gestión de talento humano y Dirección que lidera los hospitales, en la importancia de ofrecer un ambiente óptimo y satisfactorio para la labor asistencial.
- 3) De modo específico, es importante mejorar las condiciones físicas y/o materiales, promover un incremento de los beneficios laborales y/o remunerativos, difundir y conocer mejor las políticas administrativas, generar estrategias que permitan establecer relaciones sociales armónicas en el personal, implementar políticas de capacitación continua para mejorar el desarrollo personal, generar estrategias de incentivos no económicos que refuercen el desempeño de tareas para lograr su eficiencia, fortalecer la relación con la autoridad e impulsar la identidad con la Institución en el personal de salud del Hospital III Goyeneche.
- 4) Replicar este estudio en muestras más grandes, en los diferentes hospitales de la Red Arequipa-Caylloma, utilizando los instrumentos propuestos en la presente investigación, con el propósito de identificar y corregir oportunamente deficiencias en cuanto a las variables estudiadas.



REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- 1) Organización Mundial de la Salud. Salud de los trabajadores: Plan de acción mundial. 60° Asamblea mundial de la salud. 23 de mayo de 2007. [Citado el 15 de enero del 2020]. Disponible en: https://www.who.int/occupational_health/WHO_health_assembly_sp_web.pdf?ua=1
- 2) García-Ramos, M., Luján-López M., Martínez-Corona, M. Satisfacción laboral del personal de salud. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2007; 15 (2): 63-72
- 3) Ignacio E, Córdoba J, Serrano A, Ignacio Jm. Factores asociados a la satisfacción de los profesionales en los Hospitales públicos Andaluces. 1997; 141:7-12.
- 4) Bobbio L. y Ramos W. Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. [Consultado el 03 de enero del 2020]; 14 (2): pp. 133-138. Disponible en: http://rpe.epiredperu.net/rpe_ediciones/2010_V14_N02/AO5_Vol14_No2_2010.html
- 5) Instituto Nacional de Estadística e Informática. Informe final de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud del 2016. Disponible en: <http://portal.susalud.gob.pe/blog/encuestas-de-satisfaccion-a-nivel-nacional-ensusalud-2016/>

- 6) Mamani Vitulas, N. La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario externo en la división de diagnóstico por imágenes del Hospital Nacional Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz, año 2014. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/369/browse?value=Mamani+Vitulas%2C+Nely+Venicia&type=author>
- 7) Quito-León, E. Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29672>
- 8) Krogstad U, Hoffos D, Veenstra, M. Predictors of job satisfaction among doctors, nurses and auxiliaries in norwegian hospitals: relevance for micro unit culture human resources health 2006;4:3-11.
- 9) Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española (22.a ed.). Consultado en <http://www.rae.es/rae.html>
- 10) Kaarna, M. The importance of job satisfaction in hospital quality process. [Tesis maestría]. Nordic School of Public Health 2007. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/254417806>
- 11) Salinas-Oviedo, C. Laguna-Calderón, J. Mendoza-Martinez, M. La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. Revista de salud Pública de México. Enero-Febrero de 1994. VOL. 36, No. I

- 12)García-Ramos, M., Luján-López, M., Martínez-Corona, M. Satisfacción laboral del personal de salud. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2007; 15 (2): 63-72
- 13)Baldeón Trejo, C. Factores Asociados a la Satisfacción del Personal de Salud del Hospital IV Ramiro Priale Priale, Huancayo. Ágora Rev. Cient.2015; 02(01):112-124
- 14) Zambrano-Fernández, F. Satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ica 2016 [tesis de maestría] Ica: Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33010/zambrano_ff.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 15) Domínguez-Silva, I., Rodríguez-Domínguez, B., Navarro-Domínguez, J. La cultura organizacional para los sistemas organizacionales de salud. Revista Médica Electrónica, 2009; 31(6). [Citado el 10 de febrero del 2020]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242009000600012&lng=es&tlng=es.
- 16)Salinas, C., Laguna, J., y Mendoza M. (1994) La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. Salud Pública de México, 36 (1). Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/106/10636105.pdf>
- 17)Urquiza, R. (2012). Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud. La Paz, 18 (2). Recuperado de

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012

- 18) Amador C. y. Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. Revista Scielo Revista Cubana de Salud Pública [Internet]. vol.36 (n.2), pp. 175-179. 2010. [Citado el 15 de enero del 2020]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662010000200012
- 19) Documento Técnico Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. Ministerio de Salud del Perú. Dirección General de Salud de las Personas, Dirección de Calidad en Salud. 2009. [Citado el 5 de enero 2020]; Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf.
- 20) Domínguez Silva Inés, Rodríguez Domínguez Bárbara Bibiana, Navarro Domínguez José Alberto. La cultura organizacional para los sistemas organizacionales de salud. Rev. Med. Electrón. [Internet]. 2009 Dic [Citado 27 de Febrero 2020]; 31(6). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242009000600012&lng=es.
- 21) Encuesta de Satisfacción del Usuario Interno [Citado el 28 de diciembre 2019]; Disponible en: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgsp/documentos/decs/06%20-%20Encuesta%20Usuario%20Interno.pdf>.

22) Fuentes N.S. “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”:

Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango, Tesis de licenciatura no publicada. Universidad Rafael Landívar. Facultad de humanidades, campus de Quetzaltenango). 2012. [Citado el 26 de febrero 2020]
Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

23) Mamani Vitulas NV. La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario externo en la división de diagnóstico por imágenes del Hospital Nacional Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz, año 2014 [Postgrado]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2014. [Citado el 27 de febrero de 2020];
Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/986>

24) Pavón P. Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario. [Internet] Salud en Tabasco, México. Vol. 17, núm. 1-2, pp 13-21. 2011. [Citado el 26 de febrero del 2020]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48721182003>

25) Pérez CI., Guillén GF., Brugos LA. y Aguinaga OI. Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria. RC [en línea] 2013 [Citado el 27 de febrero 2020]; 36(2): pp. 253-262 ISSN 1137-6627. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4372601>.

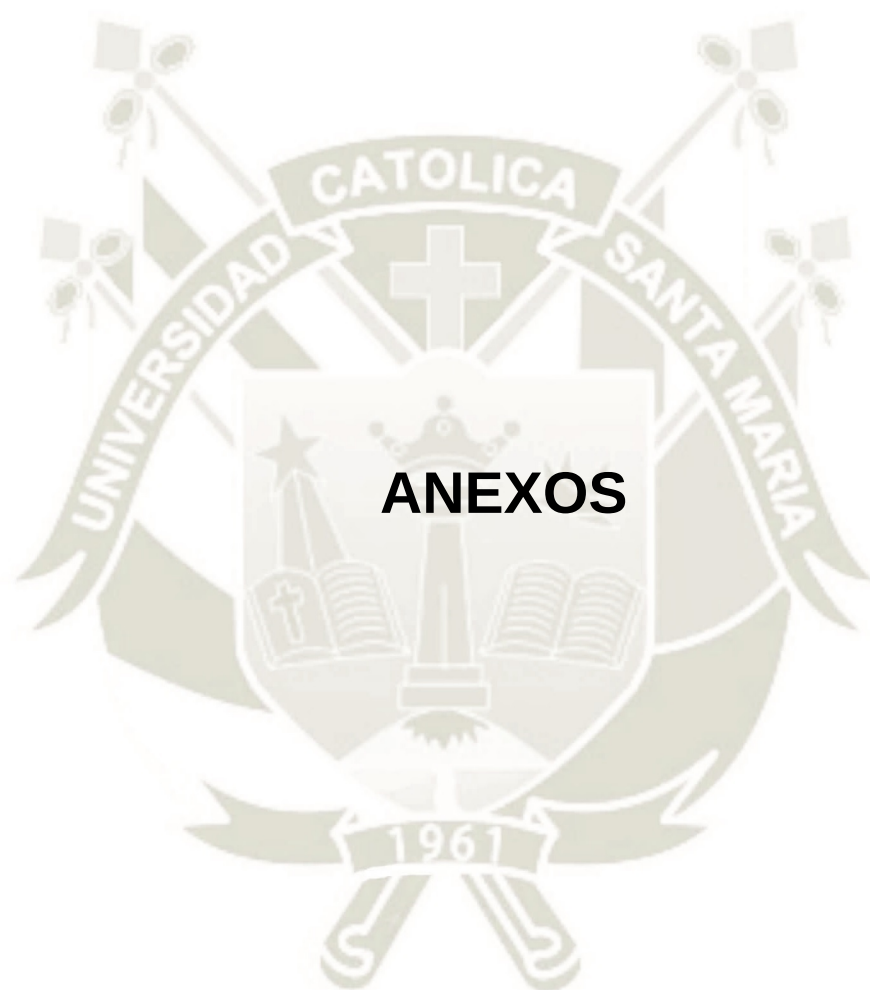
26) Polo, J.S., y Moctezuma, N.N. Factores que intervienen en el nivel de satisfacción percepción del ambiente de trabajo en un complejo cinematográfico. Boletín de las Ciencias Económico Administrativas del

- ICEA, 5(9). 2017. [Citado el 26 de febrero 2020] Disponible en:
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/2109>
- 27) Rodríguez HZ. Calidad de atención en salud de usuarios internos y externos del servicio de obstetricia del hospital Goyeneche de Arequipa, 2015. [Postgrado]. Universidad Católica de Santa María, 2016. [Citado el 27 de febrero de 2020]; Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_30a06acf0b88130d5a5cf68c2b19000d
- 28) Ruiz Y. La investigación sobre cultura organizacional en Colombia: una mirada desde la difusión en revistas científicas. [Internet]. Universidad Santo Tomás Bogotá, Colombia. Perspectivas en Psicología, vol. 8, núm. 2, pp. 285-307. 2012. Citado el 27 de febrero 2020. Disponible en:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67925837006>
- 29) Salazar, O. B. Estilo de supervisión y satisfacción laboral de un grupo de promotores de tarjetas de crédito de una institución bancaria de la ciudad de Guatemala. Tesis no publicada de Licenciatura . Universidad Rafael Landívar, facultad de humanidades). 2014 [Citado el 27 de febrero 2020] Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Salazar-Brenda.pdf>.
- 30) Sánchez, R., Alvarez, R. y Lorenzo, S. Calidad de vida profesional de los trabajadores de atención primaria del área 10 de Madrid. Med Fam. 2001; 13 (4): 291-296.

- 31)Segredo AM, Pérez D. Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales. [Internet]. 2004. [Consultado el 27 de febrero 2020]; Disponible en: <http://www.cocmed.sld.cu/no83/n83rev4.htm>
- 32)Segura MC. Nivel de satisfacción laboral del personal médico como indicador de calidad del Hospital interzonal de Niños Eva Perón de la provincia de Catamarca [Tesis] Córdoba, Argentina; 2012. [Citado el 27 de febrero 2020]; Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000400021&lng=es
- 33)Topa, G, Lisboa A., Palaci, F., Esteban. La relación de la cultura de los grupos con la satisfacción y el compromiso de sus miembros: un análisis multi-grupo. Psicothema, Vol. 16, No. 3, pp. 363-368.2004 [Citado el 27 de febrero 2020]; Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=72716304#>
- 34)Vilela, A. El peruano Jurídica. [Internet] Editora Perú. [Citado el 27 de febrero 2020]. Disponible en: <https://elperuano.pe/suplementosflipping/juridica/695/web/index.html>
- 35) Montenegro-Rivera A. Satisfacción laboral del personal de salud médico y no médico del servicio de neonatología del Hospital III Yanahuara y Hospital Calos Alberto Seguin Escobedo. Arequipa, 2013. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_53c93eedcba98789374b3491485ee918/Details

- 36) Uracahua-Mamani, D. Características personales y ocupacionales y su relación con la satisfacción laboral en el personal del Hospital Militar. Arequipa, 2019. [Pregrado] Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9516>





ANEXOS

Anexo 1: Encuesta de calidad del personal de salud

Buenos días / tardes / noches estimadas (a) señor (a):

A continuación, le presentamos una encuesta en la que queremos evaluar la percepción de la satisfacción del trabajador relacionado a los años de servicio donde se desempeña. Los datos coleccionados en esta encuesta serán empleados para determinar el grado de satisfacción laboral y así poder mejorar la calidad en los servicios de salud.

Al llenar sus datos usted nos da el consentimiento para el uso del mismo de forma adecuada y protegiendo su privacidad. Usted no tiene la obligación de responder este cuestionario. Le agradeceremos responder a este cuestionario anónimo con veracidad y objetividad, ya que con los resultados se puede brindar mejor calidad de la atención en los usuarios.

INSTRUCCIONES GENERALES:

Esta encuesta de opinión es totalmente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la mayor libertad y autenticidad posible.

PARTE I: INFORMACIÓN GENERAL

FECHA: /..../....

¿A qué grupo ocupacional pertenece ?

- a) Médico
- b) Enfermero (a)
- c) Obstetra
- d) Odontólogo
- e) Nutricionista
- f) Técnico de Enfermería/Auxiliar

¿Cuánto tiempo labora en el servicio donde se desempeña actualmente ?

- a) Menos de 1 año.
- b) De 1 a 4 años.
- c) Más de 5 años

¿A qué servicio hospitalario pertenece ?

- a) Cirugía
- b) Gineco-Obstetricia
- c) Medicina
- d) Pediatría

PARTE II: APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES

A continuación tiene una lista de afirmaciones correlacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su asentimiento con lo que ha declarado.

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

CODIGO	Estoy :
5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

Ejemplo:

En el cuadernillo encontrará:

Preg.	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
Trabajo Actual						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	☒	3	2	1

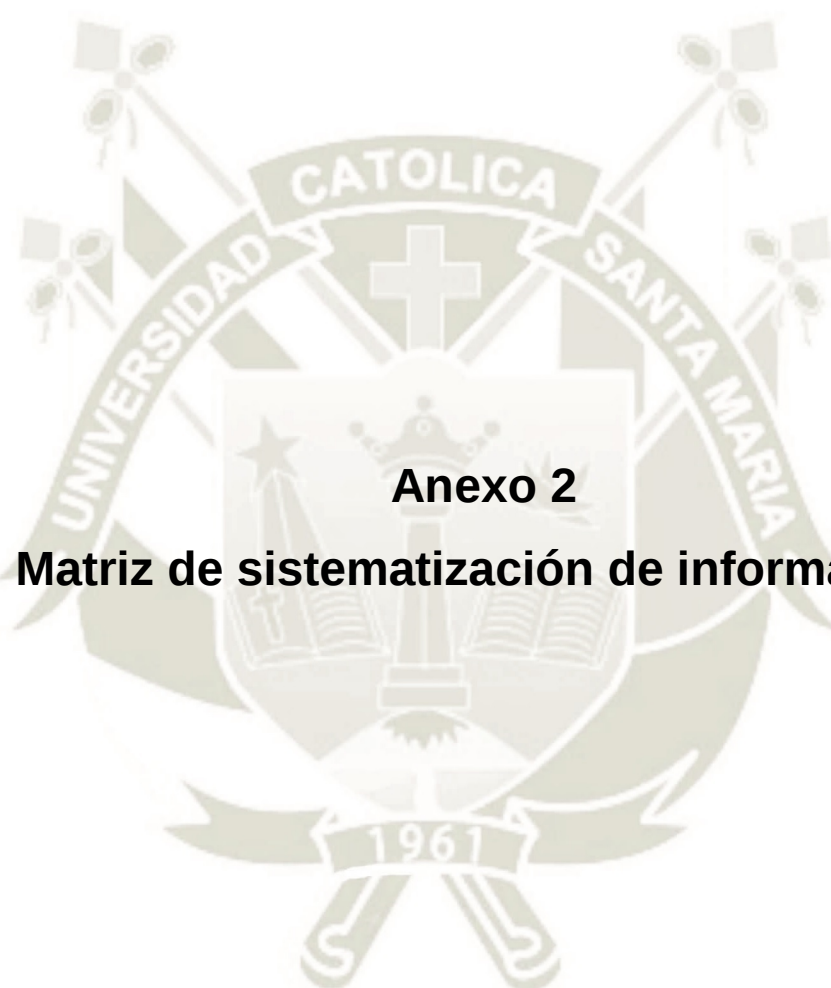
Como se muestra en el ejemplo, usted podrá marcar 4 si esta MAYORMENTE DE ACUERDO con que los objetivos y responsabilidades de su puesto de trabajo son claros, por tanto sabe lo que se espera de usted.

(Luego de haber entendido las instrucciones dé vuelta a la hoja y por favor, conteste TODAS las preguntas)

Con relación a las siguientes preguntas, marque con un aspa (X) o cruz (+) sobre el código que responda de mejor manera a las interrogaciones que se formulan:



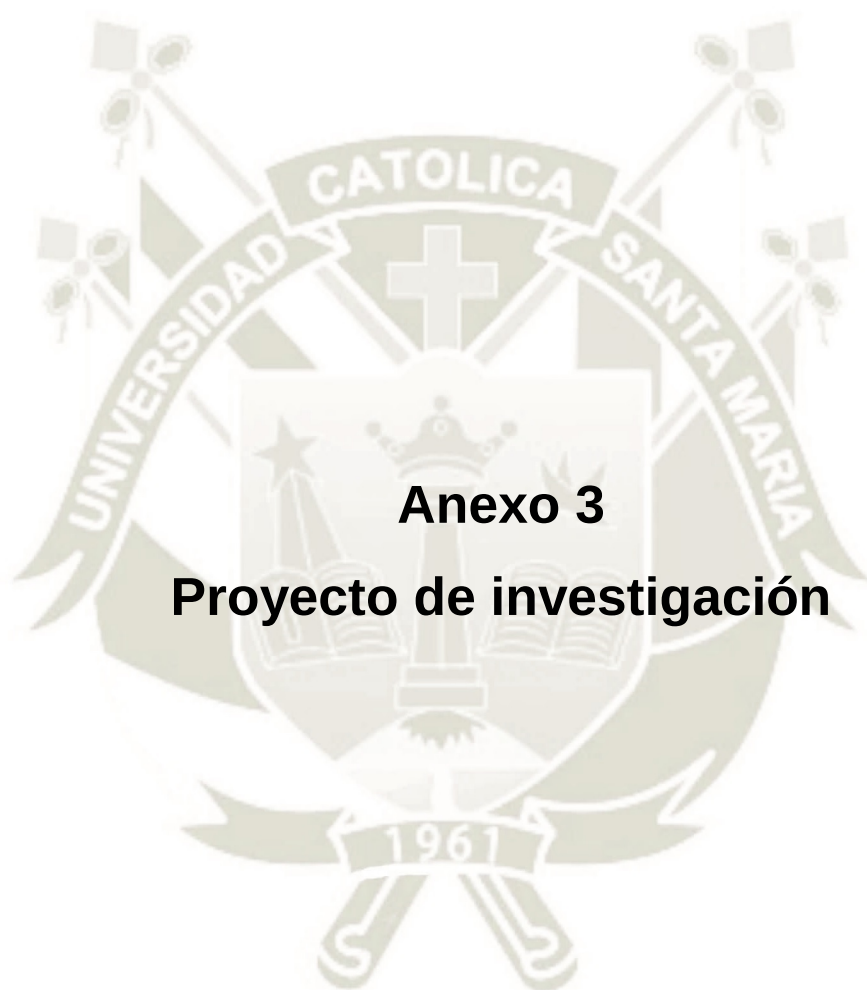
Preg.	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
Trabajo Actual						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
Trabajo en General						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
Interacción con el Jefe Inmediato						
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
Oportunidades de progreso						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
Remuneraciones e Incentivos						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
Interrelación con los Compañeros de Trabajo						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
Ambiente de Trabajo						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	5	4	3	2	1



Anexo 2

Matriz de sistematización de información

[illegible]



Anexo 3

Proyecto de investigación

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Medicina Humana
Escuela Profesional de Medicina Humana



**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE
SALUD Y TIEMPO DE SERVICIO LABORAL DEL
HOSPITAL III GOYENECHÉ - AREQUIPA 2020**

Proyecto de Tesis presentada por la Bachiller:
Sánchez Vilca, Enma Shamira
para optar el Título Profesional de
Médico Cirujano

Asesor:
Dr. Alpaca Cano, César Guillermo

Arequipa - Perú
2020

1. PREÁMBULO

Con el avance la medicina y la necesidad de servicios de salud humanizados, ofreciendo atenciones de calidad en salud, las nuevas corrientes de gestión y administración en salud proponen que tanto el paciente y sus familiares, así como el trabajador de salud cuenten con un alto grado de satisfacción y bienestar, es por ello la importancia de valorar los niveles de satisfacción en salud. La Organización Mundial de la Salud, en su 60° Asamblea de salud (1), señala la importancia de entornos saludables en el trabajo, que favorece el mantenimiento de la salud de las personas económicamente activas, y en el caso de los servicios de salud, cobran aún más importancia por la mayor sensibilidad que este trabajo requiere.

En conocer el nivel de satisfacción nos puede dar alcance respecto a la calidad que un servicio de salud puede ofrecer, diversos estudios valoran el nivel de satisfacción del paciente y sus familiares sin embargo todavía existe escasa investigación en torno a conocer el bienestar del trabajador de salud con relación a su ambiente laboral dentro de un hospital, esto debido a la suspicacia que puede generar dentro del mismo ambiente hospitalario por parte de los directores o jefes de servicio, pero, el conocimiento de cómo se sienten los trabajadores de salud nos puede generar ideas de mejoramiento, soluciones necesarias y generar una cultura de autoevaluación periódica con fines de mejoramiento continuo. Además, debemos señalar que el estado de satisfacción del personal de salud repercute en el trato que puede brindar al paciente y a sus familiares, por lo que el mejoramiento continuo de las condiciones laborales y del entorno del trabajador favorecerá el final en el resultado de obtener atenciones de calidad en salud.

Por lo tanto, el presente trabajo nos servirá para conocer la percepción que tiene el trabajador de salud respecto a su labor diaria relacionándolo con el tiempo de servicio ofrecido; el saber si se encuentra complacido con las condiciones profesionales actuales en el contexto de la inseguridad laboral, el liderazgo de sus jefes, la adaptación a las condiciones que ofrece su medio laboral, la interacción con sus compañeros de trabajo y las oportunidades de progreso. Es por ello, que encontramos gran importancia en estudiar cual es la percepción de la satisfacción del personal de salud y cuál es su relación con el tiempo de servicio del personal que labora en Hospital III Goyeneche



2. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

¿Qué relación existe entre la percepción de la satisfacción del personal de salud y el tiempo de servicio de los trabajadores del Hospital III Goyeneche- Arequipa 2020?

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

a. Análisis u Operalización de variables e indicadores.

Variable	Indicador	Valor/Categoría	Tipo de Variable
Satisfacción del usuario interno	Encuesta de satisfacción del personal de salud	- Trabajo actual - Trabajo en general - Interacción con el jefe inmediato - Oportunidades de progreso - Remuneraciones e incentivos - Interrelación con los compañeros de trabajo - Ambiente de trabajo	Cuantitativa ordinal
Tiempo de servicio	Años de servicio	- < 1 año - 1-4 años - > 5 años	Cuantitativa ordinal
Variables sociodemográficas	Sexo	- Femenino - Masculino	Cualitativa nominal

			dicotómica
	Ocupación	- Médico - Enfermera - Obstetra - Nutricionista - Técnico en enfermería	Cualitativa nominal
	Condición laboral	- Nombrado - CAS: contratación administrativa de servicios - Locación de servicio	Cualitativa nominal
	Tiempo de servicio en su trabajo actual	- < 1 año - 1-4 años - > 5 años	Cuantitativa ordinal
	Servicio en el que labora	- Medicina - Cirugía - Gineco-obstetricia - Pediatría - Otros	Cualitativa nominal

b. Interrogantes básicas.

¿Qué relación existe entre la percepción de la satisfacción del personal de salud y el tiempo de servicio laboral de los trabajadores del Hospital III Goyeneche - Arequipa 2020?

¿Cuál es la percepción de la satisfacción del personal de salud del Hospital III Goyeneche , Arequipa, 2020?

¿Cuáles son las dimensiones de la percepción de la satisfacción encontradas en el personal de salud del Hospital III Goyeneche , Arequipa, 2020?

¿Cuál es la relación entre la percepción de la satisfacción y la ocupación del personal de salud del Hospital III Goyeneche , Arequipa, 2020?

¿Cuál es la relación entre la percepción de la satisfacción y el sexo del personal de salud del Hospital III Goyeneche , Arequipa, 2020?

c. Tipo de investigación:

Observacional.

d. Nivel de la investigación:

Descriptivo, transversal, correlacional.

JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad, la investigación en temas de satisfacción, tanto del usuario como del personal de salud, cobra importancia debido a su implicancia en la calidad de atención, sumado a esto, los lineamientos internacionales propuestos por la Organización Mundial de la salud, nos alientan a fomentar entornos de trabajo saludables, donde el bienestar que pueda obtener el trabajador se refleje en la calidad de servicio que ofrece, es por ello que el determinar la percepción de la

satisfacción de los trabajadores en un hospital local generaría un gran aporte a ofrecer un servicio de salud de calidad y calidez.

En nuestro medio, existe investigación que evaluó la satisfacción del usuario externo o paciente, sin embargo, todavía existe escasa investigación que valora la percepción del profesional de salud tanto médico, de enfermería, de obstetras, nutricionistas y personal técnico o auxiliar de enfermería. Además, el conocer cómo se encuentra en términos de bienestar y satisfacción nos da pie a implementar políticas de gestión encaminadas a resolver los problemas encontrados y además realizar evaluaciones periódicas que pretendan fomentar una cultura de calidad en todos los niveles, desde el personal administrativo a cargo de jefaturas como el personal asistencial.

El presente trabajo de investigación no ha sido llevado a cabo en el Hospital III Goyeneche, por lo que tendría una positiva contribución en la mejora de la satisfacción de los pacientes y familiares, así como la de los trabajadores, por lo que se puede mencionar la originalidad de la investigación.

Tiene además relevancia, debido a que los resultados que se obtengan se emplearan en la mejora de la propia institución de salud, tomando en las debilidades y fortalezas encontradas. Además de mencionar que los conocimientos generados pueden ser tomados en consideración para los otros hospitales y centros de salud de nuestra ciudad.

Pretende ofrecer un nuevo conocimiento de aporte a la gestión adecuada por lo que tiene relevancia científica, más aún porque son temas de desarrollo actual y de importancia no solo en salud sino también en economía y bienestar social.

2. MARCO CONCEPTUAL

SATISFACCIÓN EN SALUD

El personal de salud, representa el capital humano de una institución prestadora de salud, el conocer cuál es el estado de este capital humano, nos lleva a poder generar una gestión basada en el bienestar de sus trabajadores, el término satisfacción, según el Diccionario de la Real Academia Española (10), se define como el cumplimiento del deseo o del gusto, y en términos de salud, satisfacción laboral en salud se puede definir como el bienestar ocasionado por la práctica de su labor.

La satisfacción tiene una íntima relación con la calidad, debido a que dentro de los indicadores de calidad que miden resultados, se monitorea el nivel de satisfacción tanto de usuario externo, que sería paciente y familiares, como del usuario interno, que sería el trabajador de salud.

La satisfacción laboral, resulta de diversos tipos de actitud, que son propios de los trabajadores, en relación con su empleo y la forma de vida en general. Cuando los trabajadores están satisfechos en su trabajo, tienen una respuesta positiva hacia su labor, pero el trabajador insatisfecho presenta una actitud negativa, repercutiendo en su producto que en salud sería un acto médico inadecuado. En nivel de bienestar laboral podría ser reformada por factores ajustados de la organización como la productividad, el grado de motivación, su clima organizacional y sobretodo la actitud positiva hacia el trabajo que desempeña (4).

La relación que existe entre satisfacción y productividad es estrecha, debido a que una empresa que cuenta con empleados contentos, obtiene una mayor efectividad que las organizaciones con empleados descontentos, porque su capital humano genera mejores productos.

PERCEPCION DE LA SATISFACCION

La satisfacción dentro de un trabajo se discurre como el producto de diversos factores tanto internos como externos, como por ejemplo la motivación, el desarrollo profesional y personal, el sentido de pertenencia que el trabajador pueda sentir hacia la organización donde trabaja. Por lo que la relación en la que se basa en con productividad concierne cualidades como la eficiencia y la eficacia.

Lo que representa la actitud en la satisfacción laboral, no solo se refiere a la percepción del trabajo, sino también a la interrelación de factores, como por ejemplo la influencia de la organización, el grado de responsabilidad de los directores y todo el personal trabajador dentro de la misma institución, así como los incentivos y estímulos que se otorga al personal trabajador.

Los motivos por los que se indaga y estudia la satisfacción adentro del trabajo, se propicia por la pluralidad en el desempeño del trabajo y su contribución en la vida de hombres y mujeres, por los cuales se vinculan al desarrollo laboral personal, propiciando la calidad de vida y su dignidad.

Finalmente se puede mencionar que un trabajador complacido tiene una mejor conducta en la organización de sus actividades laborales, por lo tanto, la producción que ofrece será mayor. En términos de instituciones prestadoras de salud, la satisfacción del trabajador de salud, cuya función requiere de mayores capacidades humanas y de empatía, los resultados de tener un capital humano satisfecho ofrecen resultados excelentes y superiores.

TIEMPO DE SERVICIO

El tiempo de servicio es el periodo en el que los trabajadores persisten en el lugar donde se le ha establecido una determinada función u oficio, es decir, se puede definir como el tiempo que permanece

realizando una actividad de trabajo o efectuando alguna tarea, es decir el lapso de brindar una labor (14).

Se menciona que si un trabajador posee mayor tiempo de servicio debería tener más herramientas para adaptarse a los cambios propios de un sistema de salud, así mismo, debería tener un mejor manejo en las interacciones personales tanto con sus pares y con sus jefes inmediatos; sin embargo esta figura muchas veces es distinta ya que, como no se propicia una cultura de calidad ni de incentivos, el trabajador de salud que tiene mayor tiempo de servicio carga la cotidianidad y monotonía con tendencia a tener un comportamiento desfavorable con el pasar de los años.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD

El Ministerio de Salud, en compromiso con las normas de política en el sector salud, aprobó para el año 2011, el sistema de gestión de calidad, el cual presenta los principios, conceptos y objetivos que tienen como propósito conseguir estándares de calidad elevados.

El presente documento presenta una encuesta a manera de instrumento, que permite la evaluación y valoración en el tema de gestión de calidad para poder ser aplicados a los centros o establecimientos de salud en el Perú.

Con el propósito de recoger la información sobre la forma del cómo aprecian los trabajadores de salud su propio entorno laboral, es decir si exteriorizan satisfacción o no satisfacción, relacionándolo a lo que se esperarían de una hospital o centro de salud respecto a su organización.

Por lo que conocer y entender el nivel de satisfacción del usuario interno o trabajador de salud, es un factor relevante para la gestión de las instituciones en salud, debido a que fomentan el perfeccionamiento de la calidad humana ofrecida.

El personal que brega en una institución de salud, también se pueden contemplar como "clientes internos" debido a que son los que absorben productos y servicios, para su labor por parte de sus pares de trabajo, el efecto interpersonal entre los trabajadores de salud es importante porque al ofrecer servicios de salud y trabajar como equipos multidisciplinarios refuerzan el sentido de trabajo en equipo. La encuesta propuesta por el Ministerio de Salud del Perú tiene como propósito medir el grado de bienestar que ofrece un centro de salud, cómo siente que funciona su hospital y como distingue su organización, así como distingue el clima organizacional.

ASPECTOS CONSIDERADOS EN LA ENCUESTA:

- a. Trabajo Actual:** se refiere al espacio en el cual se le ha designado al trabajador, para que ejerza con la labor encargada, considerando la percepción de libertad, la diversidad de las habilidades que requiere, el cómo se identifica y que significa su puesto de trabajo.
- b. Trabajo en General:** se refiere a la tarea que debe efectuar el empleado, donde vierte su discernimiento y que lo correlaciona con los demás trabajadores.
- c. Interacción con el Jefe Inmediato:** Esta en referencia a la relación de los equipos en términos de la relación líder- colaborador, para fomentar la dirección, supervisión y respaldo en sus actividades como equipo.
- d. Oportunidades de progreso:** se especifica respecto a la situación que puede beneficiar al trabajador para superarse o mejorar a un nivel superior, optimizando sus expectativas de capacitación y perfeccionamiento.
- e. Remuneraciones e incentivos:** se refiere a la remuneración o los diferentes reconocimientos que le recae por un determinado tiempo o por una labor destacada.

f. Interrelación con sus compañeros de trabajo: se refiere a como los trabajadores en salud que cometen una labor en la misma empresa se interrelacionan cuando desempeñan un trabajo en equipo, generando una buena reciprocidad entre ellos y llegando a compaginar, evitando confrontación.

g. Ambiente de trabajo: se refiere a la razón de pertenencia que posee el trabajador dentro de la institución donde labora, así como también con la interrelación tanto interna como externa de la institución de salud (23).

CONDICIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL

CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional se puede conceptualizar como el discernimiento que comparten los miembros de una organización en su correlación con el trabajo, el contexto físico en el que se desarrollan sus actividades, así como también las relaciones entre los trabajadores.

Si pretendemos analizar al clima organizacional, se deben considerar a las personas que laboren y pertenezcan de forma directa a una misma organización.

El clima organizacional se puede suponer como una herramienta cardinal donde se pueden llevarse a cabo reformas propias de la empresa, con el objetivo de obtener la eficiencia en las instituciones, que en la actualidad se pretende para competir.

La conducta y el comportamiento dentro una organización, es facultad interdisciplinaria, en donde cada una de las cualidades propias de la empresa debe tener como intención una relación óptima entre sus trabajadores, los principios de calidad y un buen sistema direccionado a su misión y visión (21).

CULTURA ORGANIZACIONAL

Se especifica como cultura organizacional a aquella forma de ver y analizar el comportamiento y conducta dentro de las mismas organizaciones, se puede distinguir que algunas veces la conducta de los trabajadores se modifica desde el momento en el que ingresa a su propio centro de trabajo, canjeando la manera de desenvolvimiento de acuerdo al medio y a las condiciones en el que se encuentra.

También se puede delimitar las demarcaciones, es decir nos permite distinguir y diferenciar una organización de la otra, porque puede llegar a expresar en la identidad de sus integrantes, que serán cooperados entre los mismos, además de constituir relaciones de valores como la lealtad y el compromiso, además de las peculiaridades propias de cada individuo que lo hacen original del resto de los individuos. La cultura organizacional se identifica porque es aquí donde se encuentra la identidad de cada miembro (15).

REMUNERACIÓN E INCENTIVOS

Es sabido que la persona tiene derecho a un trabajo que le procure una condición digna de seguir su vocación, es decir que ofrezca un estipendio justo y acorde a su nivel de capacitación siempre y cuando sea reconocido por las oportunidades de empleo, se debe destacar que la remuneración es un derecho, establecido no solo por los derechos humanos sino también por las leyes relacionadas al ámbito laboral.

La remuneración brindada a los trabajadores, tienen un carácter que admite el sustento de la persona de manera digna, teniendo el resultado de satisfacer las necesidades primordiales y cardinales del trabajador, permitiéndole conseguir el poder sustentarse a sí mismo y a su familia.

Además, el salario que se le ofrece debería permitirle la protección y amparo del trabajador cuando se enfrenta a hechos catastróficos, respaldándolo a su debido tiempo.

INFRAESTRUCTURA HOSPITALARIA

La infraestructura hospitalaria exhibe múltiples insuficiencias no sólo en las pequeñas ciudades del país, sino también en las ciudades grandes donde se atiende a una mayor población, el deficientemente estado de los equipos médicos, el desabastecimiento y la falta de medicamentos, así como la grave escasez de recursos financieros, hacen que el trabajador de salud no pueda desempeñarse de forma eficiente y eficaz, ocasionando una satisfacción dentro de su centro laboral.

El lograr una mejora en la infraestructura dentro del sector salud, accedería un crecimiento económico a través de disímiles ámbitos, como por ejemplo incremento en el número de atenciones, lograr una mejora la calidad de la salud de los ciudadanos, poder forjar nuevos puestos de empleo dentro del sector salud. Por tal motivo se debe mencionar que una proporcionada inversión en el sector salud generaría el favorecimiento principalmente de la población más desfavorecida.

Otra consecuencia de la inversión en instalaciones hospitalarias, traería consigo variados beneficios indirectos, como por ejemplo se podría incrementar de la productividad, se mejoraría la calidad de vida una población en sus necesidades básicas de salud y bienestar.

RELACIONES INTERPERSONALES

Son un prototipo de comunicación ilimitado y apropiado, debido a que es el principio fundamental y básico de cualquier representación de comunicación. Las comunicaciones interpersonales se instituyen a través de reglas y medidas de coexistencia, por ello la importancia en

su existencia establecen en parte cardinal del desarrollo de los acontecimientos propicios pues incide de manera específica en las relaciones humanas.

ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Como antecedentes internacionales tenemos a:

Título: “The importance of job satisfaction in hospital quality process”

Autor: Kaarna, Marina

Resumen: El objetivo del estudio fue evaluar el nivel de satisfacción laboral entre el personal del Hospital del Condado de Pärnu y describir variables relacionadas con su satisfacción laboral. **Métodos:** El estudio se llevó a cabo en diciembre de 1998. Las resoluciones del personal con respecto a la satisfacción con su trabajo se trabajaron utilizando un cuestionario de satisfacción laboral de la Asociación Médica de Noruega, que se aplicó a 673 miembros del personal del hospital. El ítem de satisfacción laboral global y una construcción de cuatro ítems denominada naturaleza de la satisfacción laboral ($\alpha = 60$) se seleccionaron como variables dependientes. Las variables independientes consistieron en mediciones de construcciones: conocimiento en planificación (3 ítems $\alpha = 70$), relación con superior (5 ítems $\alpha = 89$), conocimiento estratégico del lugar de trabajo (5 ítems $\alpha = 84$), estrés laboral (6 ítems $\alpha = 77$), expectativas poco realistas (5 ítems $\alpha = 72$), relaciones interpersonales (2 ítems $\alpha = 75$), discusiones con colegas (3 ítems $\alpha = 80$), reconocimiento (3 ítems $\alpha = 67$) y sentido de pertenencia (ítem único). Se empleó las correlaciones de Pearson para determinar si las variables independientes se correlacionaron significativamente con la satisfacción laboral. La prueba F de Scheffe se manejó para cometer el análisis de varianza.

Resultados La tasa de respuesta fue del 77%. Los resultados clave fueron que la satisfacción laboral general fue moderadamente alta (3.86 en una escala de 5); Sin embargo, existen diferencias en los modelos de satisfacción entre las categorías de personal.

Conclusiones Los hallazgos de este estudio sugieren que los directores de una institución de atención médica que están informados sobre las expectativas y los problemas diarios de sus empleados relacionados con el trabajo tienen una superior capacidad para comprender las necesidades de sus empleados. Los ejecutivos deberían: 1) establecer relaciones efectivas entre los gerentes y el personal; 2) identificar condiciones laborales negativas que afectan al personal; 3) delegar pertinentemente la autoridad al personal y responsabilizarlos por el trabajo realizado en sus unidades organizativas; 4) mantener al personal informado sobre los cambios que los afectarán; y 5) expresar aprecio y reconocimiento por los esfuerzos de los miembros del personal para lograr el trabajo de la organización de atención médica. Al hacer esto, los directores o ejecutivos establecerán un ambiente de trabajo favorable para el personal del hospital (10)

Título: “La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica”.

Autor: Salinas-Oviedo, Carolina. Laguna-Calderón, Javier. Mendoza-Martínez, María del Rosario.

Resumen: con la finalidad de obtener la mejora continua de las condiciones del servicio de salud, se especificó que la Dirección General de Servicios de Salud de México desarrollara el Programa Integral de Mejora de la Calidad, auxiliado en los principios del desarrollo y cambio organizacional. Por lo que se ejecutó un estudio con enfoque multidimensional: donde se midió la percepción y opinión del usuario, del trabajador y del cuerpo directivo. Hallándose que la satisfacción laboral presentaba relación con el desempeño y con el

clima organizacional. El estudio además permitió la comparación de los diversos grupos de trabajo (11).

Título: “Satisfacción laboral del personal de salud”.

Autores: García-Ramos Martina, Luján-López María Elena, Martínez-Corona María de los Ángeles.

Resumen: la satisfacción laboral se puede considerar como un indicador de calidad del servicio y perfeccionamiento organizacional. **Objetivo:** fue de registrar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud en un hospital de II nivel. **Metodología:** estudio transversal, descriptivo, en 277 trabajadores de diferentes servicios hospitalarios. Se administró un cuestionario que valoró la satisfacción intrínseca y extrínseca, seleccionados por servicios. **Resultados:** La satisfacción laboral global se ubicó en el nivel de indiferente con 4.8, con calificaciones que oscilan entre 5.3 para el servicio de nutrición, de 5.2 para enfermería, asistentes médicas y laboratoristas, y hallándose puntuaciones de hasta 4.4 para terapeutas. La más alta calificación se ubicó en la dimensión intrínseca (algo satisfecho) y la menor puntuación en la extrínseca. **Conclusiones:** para ser considerado como indicador de calidad, se demanda mediaciones para suscitar el progreso organizacional (12).

Como antecedentes nacionales tenemos a:

Título: “Factores Asociados a la Satisfacción del Personal de Salud del Hospital IV Ramiro Priale , Huancayo”.

Autora: Baldeón Trejo, Carmen

Resumen: **Objetivo:** se pretendió determinar si coexiste asociación entre la satisfacción del trabajador con factores del trabajo como la remuneración, el adiestramiento o capacitación, la segregación, motivación o estimulación al trabajador, las interrelaciones entre trabajadores, la labor en equipo, la desproporción del trabajo, el nivel

de estrés, en el personal de salud del Hospital IV EsSalud de la ciudad de Huancayo. Materiales y Métodos: fue un estudio observacional, analítico, comparativo, de casos y controles, donde se confrontan disímiles variables. Se empleó el parámetro de chi cuadrado y la prueba O.R. Resultados: de todas las variables del presente estudio, cuatro ofrecen relación estadísticamente significativa, como la capacitación y adiestramiento, la escala remunerativa, el trabajo en demasía y el trabajo en equipo; 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. Se concluye que los componentes concernientes a la satisfacción del trabajador concernieron a la omisión de la capacitación, la paga inferior de entre 1500 a 3000 soles, descomunal trabajo y el inadecuado trabajo en equipo, siendo sus O.R. respectivamente 2,011 – 2,461 - 2,496 - 2,278 (13).

Título: “La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario externo en la división de diagnóstico por imágenes del Hospital Nacional Policía Nacional Del Perú Luis Nicasio Sáenz, año 2014”

Autora: Mamani Vitulas, Nely Venicia

Resumen: el propósito del estudio fue comprobar la correlación entre la satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención servida al paciente de la División de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Nacional PNP. Luis N. Sáenz. En su metodología, podemos señalar que fue un estudio de investigación de tipo explicativo, correlacional, cuantitativo. Se logró encuestar a 71 trabajadores y usuarios externos. Se usó la “Escala de Opiniones SL-SPC”. La calidad de atención del paciente se estimó con un cuestionario hecho a partir del “Documento Técnico del MINSA - Sistema de Gestión de la Calidad”. Se empleó la prueba Chi cuadrado. En cuanto a los resultados hallados, no se localizó una asociación significativa entre

las dimensiones de satisfacción laboral y la calidad de atención ($p>0.05$). Por lo que se concluye que la Satisfacción del personal de salud no ofrece relación con la Calidad de Atención que se le procura al usuario externo, además se recalca la práctica de habilidades y estrategias que perfeccionen el nivel de satisfacción y que esto se traduzca en una mejor calidad de atención. (6)

Título: “Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú”.

Autor: Lucía Bobbio , Willy Ramos.

Resumen: el objetivo fue establecer el nivel de satisfacción laboral y asociarlos a factores hallados en el personal médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM). Metodología: fue un estudio de tipo transversal. Se ejecutó un muestreo aleatorio simple, abarcando a médicos, enfermeras, obstetras y técnicos de enfermería, que laboran en hospitalización, consultorio externo, emergencia; entre enero y marzo de 2007. La muestra fue compuesta por un conjunto de 75 médicos, en el conjunto de enfermeros y obstetras fueron 65 personas y en el grupo de técnicos de enfermería 87 trabajadores. Se administró una encuesta, que evaluó la satisfacción laboral y los factores asociados. Como resultados se obtuvo que el 22.7% del personal médico estaba satisfecho con su trabajo, la satisfacción en el conjunto de enfermeras y obstetras fue del 26.2%; para el personal técnico de enfermería la satisfacción obtuvo cifras del 49.4%. Cuando se ejecutó el análisis multivariado se demostró que en el personal asistencial médico las dimensiones adjuntas a la satisfacción fueron: la higiene correcta y la limpieza de los ambientes de trabajo ($p=0.003$) y el poseer una adecuada relación con sus jefes ($p=0.023$). Los factores coherentes a satisfacción en personal asistencial de enfermería y obstetricia fueron la apropiada carga laboral ($p=0.003$) y a las ocasiones oportunas de ascenso ($p=0.006$); mientras que para el

personal asistencial técnico de enfermería la satisfacción se relacionó con el sueldo mensual ($p < 0.001$) y con la fiscalización aplicada a ellos ($p < 0.001$). Conclusiones: Coexiste un mínimo porcentaje de satisfacción en el personal asistencial médico y no médico que se halla en cifras menores del obtenido en las investigaciones internacionales (7).

Como antecedentes locales tenemos a:

Título: “Satisfacción laboral del personal médico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara utilizando el cuestionario Font –Rojas Arequipa-2016”

Autor: Fernando Alvaro Tumpe Ortiz.

Resumen: Esta investigación se ejecutó para establecer y confrontar la satisfacción de médicos de emergencia de los Hospitales III Goyeneche, pertenecientes al Ministerio de Salud y médicos del Hospital III Yanahuara (EsSalud). Materiales y Métodos: estudio descriptivo y comparativo. Se obtuvo 50 médicos del Hospital III Yanahuara y 51 médicos del Hospital III Goyeneche, en los meses de enero y febrero del 2016. Se usó la encuesta Font Rojas de satisfacción laboral, se manejó la prueba estadística chi cuadrado. Resultados: se encontró que el 65% de los trabajadores presentan una satisfacción moderada, el 22.2% tiene una satisfacción aceptable, y solamente el 2.9% está muy satisfecho con su trabajo. En el hospital III Yanahuara, el 48% estuvieron moderadamente satisfechos, el 38% estuvieron tolerablemente satisfecho y el 6% está muy satisfecho. Para el Hospital III Goyeneche, el 82% obtuvo una satisfacción moderada, el 7.8% satisfacción aceptable y ningún trabajador estuvo muy satisfecho; el 9.8% de los trabajadores está insatisfecho con su trabajo. Cuando se usó la encuesta Font Rojas, tuvieron mayor satisfacción: el puesto laboral, la competencia profesional, la correcta

y respetuosa comunicación con los superiores. Los aspectos con significativo número de insatisfechos fueron la promoción profesional, la zozobra y tensión laboral, así como los beneficios económicos. Conclusiones: la mayoría de médicos se encontraron satisfechos con su labor dentro del hospital en ambos hospitales, ya sea de carácter moderado, aceptable o muy satisfecho; los médicos del hospital Yanahuara obtuvieron una más alta satisfacción general en cotejo con los médicos del hospital Goyeneche ($p < 0.05$) (35).

Título “Satisfacción laboral del personal de salud médico y no médico del servicio de neonatología del Hospital III Yanahuara y Hospital Calos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa, 2013”

Autor: Montenegro Rivera Andrea

Resumen: se pretendió determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal médico y no médico del servicio de neonatología del Hospital III Yanahuara y Hospital Calos Alberto Seguin Escobedo. Metodología: fue un estudio transversal, se manejó la escala de Warr, Cook y Wall y se confrontaron resultados mediante chi cuadrado. Conclusiones: el 21.1% del personal médico y no médico constaron satisfacción con su trabajo. No se encontró relación estadísticamente significativa (36).

Título: “Características personales y ocupacionales y su relación con la satisfacción laboral en el personal del Hospital Militar. Arequipa, 2019”

Autora: Uracahua Mamani, Doris Marí

Resumen: el objetivo de la investigación fue comprobar la correlación entre las características personales y ocupacionales, con el nivel de satisfacción del personal que labora en el Hospital Militar, Arequipa, en el año 2019. Metodología: Se administró un cuestionario, un formulario de preguntas sociodemográficas y el formulario de Satisfacción Laboral Font-Rojaa. Se entrevistó a 140 trabajadores.

Resultados: la edad preponderante fue de 31 a 40 años (41.3%); 83.7% fueron damas y el 16.3% varones. El 48.1% estaban casados. Respecto al grupo ocupacional, el 26.0% fueron enfermeras, el 18.3% fue personal civil de labor administrativa, 17.3% fueron técnicas de enfermería, 7.7% médicos y obstetras; el 5.8% técnicas de farmacia, 2.9% fueron odontólogos, auxiliar de enfermería, técnicas de laboratorio y de nutrición; el 1.9% fueron psicológicos, asistentes sociales y técnicas de medicina física. Respecto a la Satisfacción, se encontró existe una insatisfacción del 43.3%. Se dedujo que las peculiaridades personales y ocupacionales que se correlacionan con el nivel de satisfacción son la edad, el sexo y el grupo ocupacional (37).

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre la percepción de Satisfacción del personal de salud y el tiempo de servicio de los trabajadores del Hospital III, Goyeneche de Arequipa, 2020.

2.2. Objetivos específicos

- Determinar la percepción de Satisfacción del personal de salud del Hospital III, Goyeneche de Arequipa, 2020.
- Identificar cuáles son las dimensiones de la percepción de la Satisfacción del personal de salud del Hospital III, Goyeneche de Arequipa, 2020.

- Establecer si existe relación entre la percepción de la de Satisfacción y la ocupación de los trabajadores del Hospital III, Goyeneche de Arequipa, 2020.
- Describir si existe relación entre la satisfacción del personal de salud y el sexo de los trabajadores del Hospital III, Goyeneche de Arequipa, 2020.

3. Hipótesis

3.1. Hipótesis general

Hi: Existe una relación directa entre la percepción de la satisfacción del personal de salud y el tiempo de servicio de los trabajadores del Hospital III, Goyeneche de Arequipa, 2020.

Ho: No existe una relación directa entre la percepción de la satisfacción del personal de salud y el tiempo de servicio de los trabajadores del Hospital III, Goyeneche de Arequipa, 2020.

3.2. Hipótesis específicas

H1: Existe relación entre la percepción de la satisfacción del trabajador de salud y el tiempo de servicio de los trabajadores del Hospital III, Goyeneche de Arequipa, 2020.

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

Técnicas, instrumentos y materiales de verificación.

Técnica

La Técnica utilizada fue la encuesta; la cual persigue indagar la opinión que tienen los trabajadores sobre determinado problema.

Instrumentos

Encuesta de satisfacción del personal de salud-MINSA

Materiales de verificación

- Ficha de recolección datos y encuesta
- Impresión de los instrumentos
- Material de escritorio
- Computadora portátil
- Sistema Operativo Windows 7
- Paquete Office 2013 para Windows
- Programa SPSS para Windows v.21

Campo de verificación:

- **Ubicación espacial:**
Hospital III Goyeneche , ubicado en Av. Goyeneche 4001, Arequipa.
- **Ubicación temporal:**
Este estudio se llevó acabo en forma coyuntural durante los meses de enero y febrero del 2020.
- **Unidades de estudio:**

Población:

Dentro de la metodología de la investigación se define a la población como un grupo finito o infinito de individuos cuyos

atributos son similares y sobre los que se puede realizar un estudio en particular.

En esta investigación está conformada por el personal, trabajadores en condiciones de nombrados, contratados y por terceros que laboran en el Hospital III Goyeneche de Arequipa, 2020.

Muestra

En la presente investigación se trabajó con una muestra de la población de los trabajadores del Hospital III Goyeneche , Arequipa, 2020.

Se realizará un muestreo probabilístico por conveniencia. Se utilizará la fórmula de tamaño maestral para una proporción de muestra infinita.

$$n = \frac{Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{d^2}$$

Estrategia de recolección de datos.

- **Organización**

Una vez aprobado el proyecto de tesis, se enviará una solicitud al Director del Hospital Goyeneche. Se coordinará con los jefes de los diferentes servicios para ir a encuestar a los trabajadores de dicho establecimiento. Realizado esto se procederá a pasar al análisis de los mismos y elaboración del informe final.

- **Recursos**

Recursos Humanos

Autor: Enma Shamira Sánchez Vilca

Recursos Físicos

- Fichas impresas de recolección de datos generales del encuestado.
- Encuesta de satisfacción del personal de salud-MINSA
- Computadora portátil con sistema operativo Windows 7, paquete Office 2010 y paquete estadístico SPSS v.18
- Material de escritorio

Recursos Financieros

- Recursos del propio autor

- **Validación de los instrumentos.**

La ficha de recolección de datos no requiere de validación al ser un instrumento solo de datos generales. Encuesta de satisfacción del personal de salud-MINSA, donde hay 22 preguntas tipo Likert, distribuidas de la siguiente manera:

- Trabajo actual: 4 preguntas
- Trabajo en general: 3 preguntas.
- Interacción con el jefe inmediato: 5 preguntas.
- Oportunidades de progreso: 2 preguntas
- Remuneraciones e incentivos: 2 preguntas
- Interrelación con los compañeros de trabajo: 2 preguntas.
- Ambiente de trabajo: 4 preguntas.

Cada pregunta recoge una calificación del 1 al 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo, 2 pocas veces de acuerdo, 3 indiferente a la opinión, 4 mayormente de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo; posteriormente fue interpretada según los siguientes parámetros:

- Si tiene puntuación de 1 y 2: se considera baja satisfacción.
- Si tiene puntuación 3: indiferente.
- Si tiene puntuación de 4 y 5: se considera con alta satisfacción.

- **Criterios o estrategia para el manejo de resultados.**

A nivel de la recolección

Las encuestas se manejarán de manera anónima asignando un código a cada participante y a cada encuesta, ya sea la ficha de recolección de datos o la Encuesta de satisfacción del personal de salud-MINSA

A nivel de la sistematización

La información que se obtenga de las encuestas será procesada en una base de datos creada en el programa Microsoft Excel 2013, y posteriormente serán pasadas al paquete estadístico SPSS v.18 para su análisis correspondiente.

A nivel de estudio de datos

La descripción de las variables categóricas se presentará en cuadros estadísticos de frecuencias y porcentajes categorizados.

Para las asociaciones se usarán pruebas Chi cuadrado y el coeficiente de correlación de Spearman. Las pruebas estadísticas se considerarán significativas al tener un $p < 0,05$.

CRONOGRAMA DE TRABAJO

Actividades	DICIEMBRE 2019	ENERO 2020	FEBRERO 2020	MARZO 2020
1. Elección del tema				
2. Revisión bibliográfica				
3. Sistematización de bibliografía				
4. Redacción del proyecto				
5. Aprobación proyecto de tesis por el Asesor				
6. Proceso de captación de usuarios internos				
7. Ejecución				
8. Análisis e interpretación				
9. Informe final				