



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

Facultad de
**SALUD PÚBLICA
Y ADMINISTRACIÓN**

“Satisfacción Laboral en el personal de salud del Servicio de Patología Clínica del Hospital Nacional Cayetano Heredia de Lima”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD

AUTORAS

Melissa Esther Pinto Espiritu

Lorena Milagros Camacho Mejia

ASESOR

Dr. Fernando Enrique Durand Concha

Lima- Perú

2024

JURADO DE TESIS

Dr. Hernán Efilio García Cabrera

PRESIDENTE

Dra. Luz Díaz Rivadeneryra

VOCAL

Dr. Guillermo Mosqueira Lovón

SECRETARIO

ASESOR

Dr. Fernando Enrique Durand Concha

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida, salud y acompañar en este arduo trabajo. A mi padre, por sus sabios consejos y motivación y a mi madre, por brindarme su apoyo incondicional y sabias palabras.

Lorena Camacho Mejía

AGRADECIMIENTO

Agradezco inmensamente a Dios por otorgarme salud y fuerzas necesarias para culminar este proyecto. A mis padres, por apoyarme y motivarme a crecer en el ámbito profesional. A mis hermanos, por haber contribuido en mi formación académica. A mi asesor y jefe de carrera que contribuyeron a orientarme y guiarme durante este proceso.

Lorena Camacho Mejía

DEDICATORIA

Dedico el fruto de mi esfuerzo a mis padres, ya que, son la verdadera razón de mi existencia y de lo que ahora soy como profesional y como persona, sin su ayuda y sabios consejos no hubiera podido lograr llegar hasta aquí.

Melissa Pinto Espíritu

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a mis queridos padres por su cariño, respaldo y motivación para el logro de mi progreso como profesional. También, a esa persona especial en mi vida que contribuyó en el cumplimiento de mis objetivos personales y académicos. Finalmente, a aquellos docentes de mi casa de estudios que, gracias a su orientación y consejos, estoy orgullosa de lo que soy ahora.

Melissa Pinto Espíritu

Satisfacción Laboral en el personal de salud del Servicio de Patología Clínica del Hospital Nacional Cayetano Heredia de Lima

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	pt.scribd.com Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	es.scribd.com Fuente de Internet	1%

ÍNDICE

RESUMEN	8
1. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA.....	10
2. MARCO REFERENCIAL, MARCO CONCEPTUAL Y MARCO TEÓRICO... 14	
2.1 MARCO REFERENCIAL.....	14
2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	18
2.3 MARCO TEÓRICO.....	20
3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	24
4. OBJETIVOS.....	25
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	25
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	25
5. METODOLOGÍA.....	26
5.1 VARIABLES Y DIMENSIONES.....	28
5.2 PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS.....	28
5.3 ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS.....	29
5.4 CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	29
6. LIMITACIONES.....	30
7. RESULTADOS.....	31
8. DISCUSIONES.....	36
9. CONCLUSIONES.....	41
10. RECOMENDACIONES.....	42
11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	44
ANEXOS.....	47

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Servicio de Patología Clínica del Hospital Nacional Cayetano Heredia. **Materiales y métodos:** la presente investigación es transversal y descriptiva., asimismo, la muestra estudio estuvo representada por 76 trabajadores de este Servicio. Por otro lado, los datos fueron recolectados mediante la encuesta validada: “Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC”.

Resultados: El 58% de los 76 encuestados manifestaron sentirse regularmente satisfechos laboralmente. En cuanto a las “Condiciones físicas y/o materiales” presentó un “Bajo” nivel, asimismo, en las dimensiones “Beneficios laborales y/o remunerativos”, “Políticas administrativas”, “Relaciones sociales” y “Relación con la autoridad” se obtuvo un nivel “regular”, no obstante, en “Desarrollo personal” y “Desempeño de tareas” dio como resultado una “Alta” satisfacción. Por otra parte, para los indicadores sociodemográficos: edad, los adultos y adultos mayores se sintieron regularmente satisfechos y los jóvenes parcialmente satisfechos; sexo, el sexo femenino y masculino se sintieron regularmente satisfechos; grado de instrucción, el personal con grado técnico se sintieron parcialmente satisfechos, mientras que, el personal con grado superior regularmente satisfechos; por último, condición laboral, los trabajadores nombrados y CAS estuvieron regularmente satisfechos y los locadores de servicio (Terceros), parcialmente satisfechos. **Conclusiones:** La mayor parte del personal de salud manifestó sentirse regularmente satisfecho laboralmente. Asimismo, para la variable “condiciones físicas y/o materiales” se identificó que demuestran un nivel “bajo”. Por otro lado, según las variables sociodemográficas, se evidenció un nivel de satisfacción “regular” en las personas adultas y adultos mayores, ya sea del sexo femenino o masculino, con grado superior y con condición laboral de nombrado y CAS.

Palabras clave: satisfacción laboral, personal de salud.

ABSTRACT

Objective: To determine the level of job satisfaction of the health personnel of the Clinical Pathology Service of the Cayetano Heredia National Hospital. **Materials and methods:** This is a cross-sectional and descriptive study, and the study sample consisted of 76 workers of this service. On the other hand, data were collected by means of the validated survey: “Job Satisfaction Scale SL-SPC”. **Results:** 58% of the 76 respondents stated that they were regularly satisfied with their work. The “Physical and/or material conditions” showed a “Low” level, likewise, in the dimensions “Work benefits and/or remuneration”, “Administrative policies”, “Social relations” and “Relationship with authority” a “Regular” level was obtained, however, in “Personal development” and “Performance of tasks” resulted in a “High” level of satisfaction. On the other hand, for the sociodemographic indicators: age, adults and older adults were regularly satisfied and young people were partially satisfied; gender, both males and females were regularly satisfied; level of education, personnel with a technical degree were partially satisfied, while personnel with a higher degree were regularly satisfied; finally, working condition, appointed workers and CAS were regularly satisfied and service providers (third parties) were partially satisfied. **Conclusions:** Most of the health personnel reported feeling regularly satisfied with their work. Likewise, for the variable “physical and/or material conditions” it was identified that they showed a “low” level. On the other hand, according to the sociodemographic variables, there was evidence of a “regular” level of satisfaction in adults and older adults, whether female or male, with a higher degree and with the labor condition of appointed and CAS.

Keywords: job satisfaction, health personnel.

1 INTRODUCCIÓN

1.1 FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA

El Servicio de Patología Clínica, es considerado esencial, ya que, brinda información complementaria importante para el diagnóstico médico y esto a través de los diversos exámenes o pruebas que este mismo realiza; asimismo, la Norma Técnica de Salud “Categorías de Establecimientos del Sector Salud”, aprobada con Resolución Ministerial N°546-2011-MINSA, la considera como una Unidad Productora de Servicio de Salud (UPSS) de Atención de Soporte, es decir, sus atenciones contribuyen a la determinación de una diagnosis y tratamiento de enfermedades de los usuarios que primero asisten a los servicios de Consulta Externa o Emergencia o se encuentran en Unidad de Cuidados Intensivos, Hospitalización, entre otros (1).

Asimismo, la UPSS de Patología Clínica o también denominado “Laboratorio Clínico” perteneciente a un nosocomio de tercer nivel de atención, según la NTS antes mencionada, está organizada y capacitada para tomar, recepcionar y procesar muestras biológicas para, por último, emitir los resultados del procesamiento de los mismos (1). Por otra parte, para que dicho servicio brinde el tipo de atención que le corresponde de acuerdo a su nivel, se requiere que el equipo de Recursos humanos esté conformado por Médicos Especialistas en Patología Clínica, Tecnólogos Médicos con mención en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica, Biólogos y Técnicos en Laboratorio (1); en cuanto a Infraestructura, la “Norma Técnica de Salud de la Unidad Productora de Servicio de Patología Clínica”, aprobada con Resolución Ministerial N°627-2008/MINSA, indica que dicha UPSS debe tener ventilación y estar iluminada (con luz natural o artificial), así como también, contar con ambientes diseñados con el espacio suficiente para que el análisis de las muestras sea de manera fluida (2); con respecto al equipamiento, debe contar con equipos biomédicos, el

mobiliario e insumos correspondientes para la obtención, recepción y procesamiento de las muestras (1); en relación a la Organización para la atención, este Servicio en este nivel debe atender las 24 horas, en especial a los servicios de Emergencia, Centro Quirúrgico, Centro Obstétrico y la Unidad de Cuidados Intensivos (1); por último, la Capacidad Resolutiva, la cual, la Norma Técnica de Salud, aprobada con Resolución Ministerial N°546-2011-MINSA, antes mencionada indica que para esta categoría la UPSS de Patología Clínica realiza pruebas de laboratorio de Hematología, Bioquímica, Inmunología y Microbiología correspondientes (1), además de ello, también realizan aquellos procedimientos médicos o sanitarios de las áreas de Biología Molecular, Banco de Sangre y Laboratorio de Histocompatibilidad (este último según especialidad) (2).

En ese mismo sentido, para términos de la investigación se escogió el Hospital Cayetano Heredia (HCH), considerado como establecimiento de salud de “*categoría de Hospital de Atención General Especializado (nivel III-1)*”(3), lo que significaría que su capacidad resolutiva estaría enfocada en brindar atención ambulatoria, de emergencias, hospitalización y cuidados intensivos (1). Su atención está dirigida principalmente hacia los 09 distritos de Lima Norte; y según el documento Plan Operativo Institucional (POI) 2023 Modificado V.02 las atenciones médicas en Consulta Externa para el año 2023 aumentaron respecto del año 2022, es decir, ascendió de 238 mil 637 a 349 mil 680 atenciones, esto debido a la reactivación de las consultas médicas presenciales y la programación de citas en el turno tarde (4). Cabe resaltar que del total de atenciones brindadas el 95 % correspondían a las atenciones de personas con Seguro Integral de Salud (SIS) (4). Con respecto a las atenciones de Emergencia, estas han tenido un crecimiento en los últimos 03 años y, para el año 2023, se han registrado 163 mil atenciones, de las cuales, el 60% fueron

de prioridad I y II. En relación a las Intervenciones quirúrgicas, para finales del año 2023 se realizaron 8 mil 785 intervenciones respecto del año 2022, que fueron 7 mil 32 intervenciones. Entonces, es de conocimiento que en gran parte de las consultas externas y atenciones de emergencia el médico, para la determinación del diagnóstico y tratamiento, solicita al paciente realizarse exámenes de laboratorio; asimismo, para considerar si un paciente es apto o no para una intervención quirúrgica este solicita que el paciente se someta a un grupo de pruebas, de las cuales, una de ellas es de Análisis de Laboratorio.

En cuanto a su estructura organizacional, cuenta con 33 órganos, divididos en: 01 órgano de dirección, 01 órgano de control, 04 órganos de asesoramiento, 10 órganos de apoyo y 17 órganos de línea (ver Anexo 1); el Servicio de Patología Clínica forma del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica (3), el cual, es considerado como un Órgano de Línea. Con respecto a este servicio específicamente, está conformado por las siguientes unidades funcionales: Bioquímica, Hematología, Inmunología, Microbiología y el Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre (5) , la cual, está regida por la Resolución Directoral N°424-2008-SA-HNCH/DG.

Con respecto al personal de salud del HCH, la Oficina de Gestión de la Calidad midió e identificó el nivel de satisfacción laboral de sus usuarios internos (no detalla a nivel de cada UPSS), para lo cual, obtuvo los siguientes resultados: en el año 2013 alcanzó un nivel alto con un 61.60% de satisfacción laboral, para el año 2015 disminuyó a un 48.40% y nuevamente ascendió, pero a un 55.70% (6). Como conclusión, señalan que se debe *“desarrollar la capacitación y organización en el trabajo, así como el nivel de comunicación entre el trabajador y sus niveles jerárquicos”*(6). Cabe

resaltar que dicha información fue publicada a través del Plan Operativo Institucional (POI) 2018 y que, a partir del mismo, el hospital no ha incluido en sus próximos POI dicha información, por lo que, actualmente no se conoce el nivel de satisfacción laboral del personal a su cargo y, más aún, a nivel de cada UPSS, lo cual, no sería conveniente, ya que, las medidas estratégicas para mejorar dicha situación no estarían enfocadas.

En conclusión, aún se desconoce el nivel de satisfacción laboral por cada UPSS, específicamente, en el Servicio de Patología Clínica, el cual, es donde se enfoca la investigación, ya que, al ser un servicio de gran importancia y necesidad por brindar resultados oportunos y confiables para el correcto diagnóstico médico, tratamiento y seguimiento del estado de salud del paciente (7) y al ir en aumento la demanda de estos desde el año 2023 tanto para Consulta Externa como para Atenciones de Emergencia e Intervenciones Quirúrgicas, debe encontrarse en óptimas condiciones y con un buen clima laboral con el objetivo de que los trabajadores estén laboralmente satisfechos, para que así, desempeñen sus funciones correctamente y de manera eficiente. Por tal motivo, formulamos la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal de salud del Servicio de Patología Clínica del Hospital Nacional Cayetano Heredia?

2 MARCO REFERENCIAL, MARCO CONCEPTUAL Y MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO REFERENCIAL

Actualmente, hay poca disponibilidad de recursos bibliográficos referidos específicamente al tema a estudiar en el Perú, sin embargo, es posible demostrar cómo la satisfacción laboral puede o no afectar en la productividad, desempeño o motivación en el área de la salud.

INTERNACIONAL

Avila G. y Bujanda L. en su estudio titulado Satisfacción Laboral del personal de laboratorio clínico Alfredo Gómez Peraza, Clínica Acosta Ortiz. Barquisimeto Estado Lara (8), realizado en el 2021, aplicaron el instrumento “Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26” a un total de 26 trabajadores del área de Laboratorio Clínico (8), entre ellos personal administrativo y personal asistencial, para lo cual, se concluyó que el nivel de satisfacción laboral fue elevado, específicamente en el Ambiente de Trabajo, Aspectos inherentes al Trabajo y Participación (8) y, también, en aquellos factores que guardan relación con la institución, tales como Supervisión y Producción (8). Por último, los factores menos reconocidos fueron Remuneraciones, Promoción y Ascensos, estos identificados como Económicos(8).

Morales T., Zambrano M., Cruz S., Gómez M., Panunzio A. y Sánchez J. realizaron una investigación titulada Satisfacción Laboral entre el Personal de Laboratorios Clínicos de Atención Pública del Estado Zulia, Venezuela(9), en el cual, encuestaron a 160 empleados, de los cuales, 103 eran profesionales universitarios y 57 eran técnicos (9). Finalmente, descubrieron que existía

relación entre el grado estudiantil con el nivel de satisfacción, además, identificaron los siguientes aspectos o áreas de la calidad que repercutían en estos: incentivos y motivación, suministro de materiales y reactivos, participación en actividades científicas y comunitarias, aseguramiento de la calidad y dotación equipos de seguridad(9). A su vez, concluyeron que es de gran importancia realizar planes de mejora continua sobre la calidad del servicio con el fin de que los trabajadores se sientan identificados y puedan laborar y convivir en sus lugares de trabajo.

Pehlivanogly B., Hassoy H., Calle C., Dendooven A., Nalbantoglu I., Reshchikova L., Gul G. y DoganavsargilB. En su estudio titulado How does it feel to be a pathology resident? Results of a survey on experiences and job satisfaction during pathology residency(10), se realizó una encuesta virtual a 208 aprendices residentes del área de patología de diferentes países europeos y como resultado obtuvieron que la calidad de vida (53%) y entusiasmo científico (52%) fueron las razones más comunes por las que eligieron y disfrutaban de esta área(10), también, el 66% estaba satisfecho por la buena relación que tenían con las personas de su entorno(10); además, el 76% de los encuestados consideraban que los patólogos tienen un alto impacto y manejo de los pacientes(10). Sin embargo, solamente el 32% estaba de acuerdo que los patólogos cooperan adecuadamente con médicos/cirujanos(10), a su vez, una gran cantidad de encuestados comentó que es necesario hacer mejoras en cuanto a las condiciones físicas en las que laboran, también, mejoras en los programas de capacitación que estaban mal organizados, promover mayor comunicación con patólogos experimentados y brindar conocimiento más profundo sobre el tema “Patología Molecular”(10).

NACIONAL

Morales E. realizó un estudio que tiene por nombre Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016(11), del cual, obtuvo como resultados lo siguiente: el grado de satisfacción fue de 77,65% (11), es decir, según el estudio medianamente satisfecho; respecto a las dimensiones resultó lo siguiente: Desarrollo de Tareas obtuvo un 71.6% (considerado alto) (11); Condiciones Físicas y Materiales un 35.8% (considerado bajo) (11); Desarrollo Personal un 74.6% (considerado alto) (11); Políticas Administrativas” un 70.1% (considera medio) y Beneficios Sociales y/o Remuneración” con 56.7% (considerado bajo)(11).

Román A., Matzumura J. y Gutiérrez H. hicieron un proyecto que lleva por título Satisfacción laboral en el Servicio de Rayos X de una Institución Privada de Salud de Lima, Nivel III-4, 201(12), el cual obtuvo como resultado que, para la dimensión “Supervisión”, el 63.3% estuvo satisfecho con el trato y comunicación con sus jefes(12); el 54.4% estuvo satisfecho con la supervisión recibida; el 59.1%, satisfecho por cómo evalúan sus laborales sus jefes(12); el 54.5%, conforme con los valores de igualdad y justicia dentro de la empresa y el 51.9%, estuvo satisfecho por el apoyo brindado por sus superiores(12). En el caso de los ítems consideradas dentro de la dimensión ambiente físico, se obtuvieron altos valores de satisfacción, es decir, que el 40.9% estuvo satisfecho con logro de sus objetivos, metas y tasas de producción (12); asimismo, estuvo conforme el 59.1% con el aseo, seguridad e higiene en su espacio laboral(12); el 40.9%, afirmó estas satisfecho con el espacio y entorno físico en el que labora y el 59.1% estuvo satisfecho con la temperatura en su lugar de trabajo(12). Por

último, la dimensión “prestaciones recibidas” demostró que el 81.8% estuvo satisfecho con respecto al cumplimiento de la empresa con el convenios, disposiciones y leyes laborales (12). En conclusión, las 3 dimensiones presentan altos niveles de satisfacción laboral, pero, se detecta aún más en la dimensión “supervisión”, por el contrario, la de menor grado fue la del ambiente físico.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

La variable satisfacción laboral se ha buscado comprender desde distintas teorías, no obstante, para una mejor comprensión de estas, es necesario definirla para el entendimiento del estudio a tratar.

2.2.1 SATISFACCIÓN LABORAL

Según Locke, esta variable es el resultante de las experiencias laborales del trabajador, las cuales, a su vez, generan percepciones subjetivas (13). Bajo esta premisa, podemos decir que la satisfacción, es considerado como un “*estado emocional*” y que puede ser afectada por distintos factores relacionados al entorno tanto social como al espacio físico en el que trabajan.

Otra definición, según Muchinsky (14) es que esta variable la considera como una respuesta emocional y afectiva, además, indica que su relación con el gusto o no del trabajo (14).

Para el año 1993, según Newstron y Davis definieron esta variable de la siguiente manera: “*un conjunto de sentimientos y emociones*”(15) que podrían ser o no favorables de acuerdo a la percepción que tienen los trabajadores de su trabajo.

Estas definiciones relacionan la satisfacción laboral con las emociones del trabajador, dejando de lado que si esta es influenciada de manera positiva o negativa puede repercutir, ya sea a favor o en contra, en las actividades en las que se desempeña el trabajador.

Años después, se la definió como una “*actitud generalizada ante el trabajo*”(15), por lo que, autores como Garmendia y Parra Luna en el año 1993 la define como la variable que está relacionada a las necesidades de “*remuneración, afiliación, logro, y autorrealización*”(15) sean cubiertas por la organización.

Posteriormente, Davis y Newstron, en el año 2002 consideraron que los estudios sobre la satisfacción están más enfocados en las áreas de mayor importancia de una organización, debido a que las diversas actitudes y comportamientos que están relacionados a su trabajo pueden influenciar en las acciones del trabajador(15).

Entonces, la satisfacción laboral como variable ha ido adaptándose y modificándose según el contexto en el que se ha ido definiendo, ya sea, cultural o social. Del mismo modo, existen dos teorías que detallan a profundidad la conceptualización del mismo.

2.3 MARCO TEÓRICO

2.3.1 SATISFACCIÓN LABORAL

A. Teoría de los 2 factores de Herzberg:

Menciona que los trabajadores son influenciados por dos factores: la motivación, que resulta en la satisfacción del trabajador, y la higiene, que resulta en la insatisfacción del mismo. A continuación, se detallarán éstos:

- Factores motivacionales: éstos se relacionan con lo que hace y desempeña el trabajador, a su vez, se consideran que son intrínsecos, ya que, se generan en los mismos individuos y se van forjando continuamente al demostrar su capacidad y creatividad en sus actividades. Algunos de estos factores son: logros, reconocimiento, responsabilidades, independencia laboral, la posibilidad de desarrollo, el estatus, entre otros (16,17).

Por otro lado, según Herzberg, estos agentes están ligados con la satisfacción de los trabajadores y, es por esto que, los llama como “factores de satisfacción” (16). Así mismo, si estos se cumplen, tendrá un efecto positivo en los individuos (satisfacción), caso contrario, no causará insatisfacción, sino, simplemente no causa satisfacción (estado neutro).

- Factores higiénicos: se los denominó así, ya que, están relacionados con las cosas materiales o el mismo ambiente que rodea al trabajador. A su vez, se les llama extrínsecos, porque, son factores que no se originan en el individuo, sino de la misma organización en la que labora. Algunos de éstos son: sueldo, política de organización, el ambiente físico laboral, la supervisión, seguridad laboral, entre otros factores(16,17).

Estos se entienden de la siguiente manera: si los factores higiénicos se cumplen, el trabajador está en un estado neutro (no está satisfecho ni insatisfecho) y cuando estas no se cumplen estará insatisfecho (18).

B. Teoría de las necesidades saciadas y la Teoría del grupo de referencia social:

El Catedrático en Sociología Lucas Marín se basa en los estudios empíricos realizados por Korman y Herzberg para definir las teorías que se detallarán a continuación:

- Necesidades saciadas: menciona que la satisfacción laboral depende de si las necesidades del trabajador son cubiertas o consideradas en su entorno laboral (19).

Asimismo, hace mención de otra teoría:

- Grupo de referencia social: hace referencia a que en la medida en que las condiciones laborales del puesto es aceptable y se adaptan a las expectativas del grupo de trabajo que el trabajador considera como guía para su crecimiento profesional y personal (19).

Por otro lado, en base a sus teorías también determinó 8 variables, 5 de las cuales llama en conjunto “ambientales” y 3 a las que las agrupa en “personales”:

- Variables ambientales
 1. Nivel Profesional: mientras más alto sea el grado de instrucción, mayor será su satisfacción (19).
 2. Contenido del puesto: mientras menos repetitiva sean sus actividades o funciones, mayor será su satisfacción laboral (19).
 3. Tipo de liderazgo: el autor concluyó que varios estudios demostraron “*que el liderazgo más participativo*” (19) generará un alto nivel de satisfacción (19).
 4. Salario y Promoción: Guardan una relación positiva con la satisfacción respecto del trabajo (19).
 5. Grupo de Trabajo: La integración a un grupo de trabajo también genera satisfacción en el trabajador (19).

- Variables personales:
 1. Edad: Concluyó que hasta antes de que entre la edad y la satisfacción hay una relación positiva previo a la jubilación(19).
 2. Nivel de educación: Indica una relación negativa existente entre el grado de instrucción y el nivel de satisfacción (19).
 3. Sexo: indica que no habría evidencia alguna relacionada al nivel de satisfacción con respecto a esta variable (19).

3 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El HNCH cuenta con información general sobre la satisfacción del usuario interno, sin embargo, no cuenta con estudios relacionados a la misma variable en los distintos servicios de salud que este ofrece. Cabe mencionar, que existen investigaciones elaboradas por estudiantes con la variable ya mencionada en otras áreas, mas no en el Servicio de Patología Clínica siendo incluso esta tan importante como las demás que también son de “Atención de Soporte”, ya que, su asistencia aportaría de manera complementaria y oportuna en la determinación de un diagnóstico médico de manera más detallada, enfocada y específica, así como también, para el monitoreo del estado de salud del paciente.

Este estudio brindará información actualizada e importante sobre el nivel de satisfacción laboral en el personal de este Servicio, lo cual, servirá para que el área encargada gestione la calidad del mismo e identifique las posibles deficiencias que existen dentro del entorno laboral, con la finalidad de desarrollar acciones concretas y de mejora.

Adicionalmente, este estudio proporcionará datos relevantes e incentivará a futuras investigaciones a analizar cuál es la situación que presenta esta área, ya sea, en este establecimiento de salud o en otros, lo cual es de gran importancia, ya que, cada hospital presenta distintos problemas con respecto a esta variable y en diferentes periodos de tiempo, además de las múltiples causas que pueden presentar cada uno; es por eso que, es necesario realizar este tipo de investigaciones y más aún en el personal de salud de esta área.

4 OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Servicio de Patología Clínica del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

4.2.1 Determinar el nivel de satisfacción laboral, según las siguientes dimensiones de satisfacción: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad en el personal de salud del Servicio de Patología Clínica del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

4.2.2 Determinar el nivel de satisfacción laboral según los siguientes datos sociodemográficos: edad, sexo, grado de instrucción y condición laboral, del personal de salud del Servicio de Patología Clínica del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

5 METODOLOGÍA

Esta investigación es descriptiva y transversal. Por conveniencia, la población y muestra fueron todos los laboratoristas que trabajan en el Servicio de Patología Clínica, que eran 82. Cabe resaltar, que de esos 82 se seleccionaron a 76, tras aplicarse los siguientes criterios para su elección:

a. Criterios de Inclusión:

- Colaboradores del Servicio de Patología Clínica del Departamento de Patología Clínica y Patológica
- Se encuestó a todo personal de salud que acepte ser encuestado.
- Todo el personal de salud que estuvo presente y que haya tenido entre 18 a 69 años.

b. Criterios de exclusión:

- Personal ausente por licencia o de vacaciones en el momento de la encuesta.
- Personal que no aceptó participar en el estudio.

Características del Instrumento:

Para la investigación se aplicó el instrumento *“Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC”*(20), cuya creadora es Sonia Palma. Es importante mencionar que es de escala tipo Likert, así como también, comprende 36 ítems y puede ser aplicado a nivel individual o colectivo (ver Anexo 2). El tiempo aproximadamente que demora en responderse la encuesta es de 20 minutos y es aplicado a trabajadores mayores de 18 años; en cuanto a su utilidad, esta puede servir para la elaboración de estrategias de intervención para la organización (21).

En cuanto a la estructura del cuestionario, se consideró incluir en el encabezado del mismo las variables sociodemográficas a estudiar. Seguidamente, se presentó la escala de tipo Likert, la cual comprende 11 ítems negativos y 25 ítems positivos, estos ítems están distribuidos en las siete dimensiones a estudiar.

Las alternativas que utiliza la escala están ordenadas gradualmente, dónde “totalmente de acuerdo” representa 5 puntos y “totalmente en desacuerdo” 1 punto. No obstante, hay preguntas que tienen un asterisco, en las cuales la puntuación se invierte.

- **Calificación:**

Para la calificación de dicho instrumento, la autora refiere que la suma de las puntuaciones da como resultado el puntaje total y que este puede oscilar entre 36 y 180 puntos, por lo que, si es alto da a entender que hay “satisfacción frente al trabajo”, en cambio, si este es bajo habría “insatisfacción frente al trabajo” (21).

En cuanto al grado de confiabilidad del instrumento, se consideró el coeficiente Alfa de Cronbach, ya que, este demuestra la coherencia y exactitud de los resultados, por lo tanto, este instrumento obtuvo el grado de 0.79 (22).

5.1 VARIABLES Y DIMENSIONES

En el Anexo N°3 y Anexo N°4, se presentan 2 tablas: Matriz de variables y Matriz de dimensiones de Satisfacción Laboral, que detallan datos importantes en la ejecución y análisis del presente estudio.

5.2 PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS

En primer lugar, el presente estudio fue aprobado por la Facultad de Salud Pública y Administración (FASPA) y por el comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH). Posterior a ello, se presentaron los documentos correspondientes al Comité Institucional de Ética en Investigación del HCH para la revisión y aprobación correspondiente.

Luego de contar con la aprobación de ambos comités, se coordinó con la encargada del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica, el cronograma de fechas y horarios disponibles de los trabajadores. De acuerdo con dicha programación, se les hizo una invitación voluntaria para participar del estudio y se procedió a realizar la encuesta en el mismo espacio de trabajo: el primer paso, fue entregarles el consentimiento informado en físico que, como su nombre propiamente lo dice, es un documento que contiene toda la información correspondiente al estudio como: el propósito del estudio, procedimientos, riesgos, beneficios, confidencialidad, derechos del participante y declaración y/o consentimiento de este.

El segundo paso fue la aplicación de la encuesta, en el cual, se procedió a entregarles la encuesta de satisfacción laboral que tuvo una duración entre 15 a 20 minutos. Cabe precisar, que previo a la entrega de la encuesta, se les explicó la

finalidad del estudio, contenido del cuestionario y cualquier duda sobre las preguntas de las dimensiones a evaluar fue resuelta. Por otro lado, la información obtenida se almacenó para su posterior procesamiento, análisis e interpretación.

5.3 ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Se ingresó toda la data proveniente de las encuestas realizadas a una base y luego se trasladó al programa STATA para su respectivo procesamiento y análisis. Finalmente, lo obtenido se presentó en tablas para su fácil visualización e interpretación.

5.4 CONSIDERACIONES ÉTICAS

La presente investigación tiene la aprobación del comité de la UPCH y del comité del HCH.

Por otra parte, se informó a los participantes acerca el propósito del estudio, procedimientos, confidencialidad, derechos del participante y declaración y/o consentimiento de este. Por otro lado, se precisa que debido a la naturaleza del estudio no existieron riesgos o daños de exposición para los participantes. Además, se realizó la entrega de un tríptico, en el cual se proporcionó información del tema a tratar.

Por último, cabe precisar que en el estudio se establecieron las medidas de confidencialidad de información de los participantes. Además, se les brindó el número de teléfono para contactar al investigador y responder cualquier tipo de consulta relacionada al estudio. De igual forma, se puso en conocimiento que la participación es totalmente voluntaria.

6. LIMITACIONES

- El presente estudio no compara la satisfacción laboral de acuerdo al área en el que se desempeña cada uno (Bioquímica, Hematología, Inmunología, Microbiología y el Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre) a la profesión (Médicos Especialistas en Patología Clínica, Tecnólogos Médicos con mención en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica, Biólogos y Técnicos en Laboratorio), ya que, se ha planteado como objetivos específicos determinar el nivel de satisfacción laboral según las dimensiones de la misma y las variables sociodemográficas .
- No se incluyó el apartado “Ocupación” en el instrumento encuesta, ya que, no forma parte de las variables de estudio.

7. RESULTADOS

De los 82 laboratoristas, aceptaron participar voluntariamente 76 encuestados. A continuación, se enlistarán los resultados obtenidos:

En relación con el primer objetivo específico se obtuvo lo siguiente:

Tabla 1. Satisfacción laboral del personal de salud del Servicio de Patología Clínica del Hospital Nacional Cayetano Heredia de Lima, año 2023

Satisfacción Laboral	Nº	%
Alta	0	0%
Parcial Satisfacción Laboral	20	26%
Regular	44	58%
Parcial Insatisfacción Laboral	12	16%
Baja	0	0%
	76	100%

Con respecto a la Tabla N°1 y Figura N°1, el 58% del total del personal encuestado presentó un nivel “regular” de satisfacción. A continuación, se detallará el nivel de satisfacción laboral según dimensiones.

Tabla 2. Satisfacción laboral según la dimensión “Condiciones físicas y/o materiales”

Condiciones físicas y/o materiales		
Satisfacción Laboral	Nº	%
Alta	12	16%
Parcial satisfacción laboral	12	16%
Regular	16	21%
Parcial insatisfacción laboral	16	21%
Baja	20	26%
TOTAL	76	100%

El 26% del personal presentan un “bajo” nivel de satisfacción en relación a esta dimensión.

Tabla 3. Satisfacción laboral según la dimensión “Beneficios laborales y/o remunerativos”

Beneficios laborales y/o remunerativos		
Satisfacción Laboral	N°	%
Alta	0	0%
Parcial satisfacción laboral	12	16%
Regular	36	47%
Parcial insatisfacción laboral	20	26%
Baja	8	11%
TOTAL	76	100%

El 47% del personal presentó un “regular” nivel de satisfacción con respecto a esta dimensión.

Tabla 4. Satisfacción laboral según la dimensión “Políticas administrativas”

Políticas administrativas		
Satisfacción Laboral	N°	%
Alta	0	0%
Parcial Satisfacción Laboral	16	21%
Regular	44	58%
Parcial Insatisfacción Laboral	12	16%
Baja	4	5%
TOTAL	76	100%

El 58% del personal presentó un nivel “regular” de satisfacción laboral con respecto a esta dimensión.

Tabla 5. Satisfacción laboral según la dimensión “Relaciones sociales”

Relaciones sociales		
Satisfacción Laboral	N°	%
Alta	24	32%
Parcial satisfacción laboral	12	16%
Regular	32	42%
Parcial insatisfacción laboral	8	11%
Baja	0	0%
TOTAL	76	100%

El 42% del personal presentó un nivel “regular” de satisfacción laboral en relación a esta dimensión.

Tabla 6. Satisfacción laboral según la dimensión “Desarrollo personal”

Desarrollo personal		
Satisfacción Laboral	N°	%
Alta	36	47%
Parcial satisfacción laboral	20	26%
Regular	16	21%
Parcial insatisfacción laboral	4	5%
Baja	0	0%
TOTAL	76	100%

El 47% del personal presentó un nivel “alto” de satisfacción laboral con respecto a la oportunidad que tienen para realizar actividades significativas que le permitan alcanzar su desarrollo personal.

Tabla 7. Satisfacción laboral según la dimensión “Desempeño de tareas”

Desempeño de tareas		
Satisfacción Laboral	N°	%
Alta	36	47%
Parcial satisfacción laboral	16	21%
Regular	24	32%
Parcial insatisfacción laboral	0	0%
Baja	0	0%
TOTAL	76	100%

La Tabla 7 demuestra que el 47% del personal presentó un “alto” nivel de satisfacción laboral respecto al cumplimiento y valoración de sus tareas desempeñadas.

Tabla 8. Satisfacción laboral según la dimensión “Relación con la autoridad”

Relación con la autoridad		
Satisfacción Laboral	N°	%
Alta	0	0%
Parcial satisfacción laboral	24	32%
Regular	32	42%
Parcial insatisfacción laboral	20	26%
Baja	0	0%
TOTAL	76	100%

El 42% del personal demostró tener un nivel “regular” de satisfacción laboral respecto a la relación que tiene con el encargado, es decir, con su jefe directo.

Tabla 9. Características sociodemográficas del personal de salud del Servicio de Patología Clínica del Hospital Nacional Cayetano Heredia de Lima, en el año 2023.

Características Sociodemográficas	N°	%
Edad		
Joven: 18 a 29 años	16	21%
Adulto: 30 a 59 años	44	58%
Adulto mayor: 60 años a más	16	21%
	76	100%
Sexo		
Femenino	52	68%
Masculino	24	32%
	76	100%
Nivel de instrucción		
Técnico	32	42%
Superior	44	58%
	76	100%
Condición laboral		
Nombrado	24	32%
CAS	28	37%
Tercero	24	32%
	76	100%

La Tabla 9. Muestra que el 58% del personal de salud tenían entre 30 a 59 años, asimismo, el 68% estuvo mayormente representado por el sexo femenino, el 58% demostró ser de nivel de instrucción superior y el 37% del personal en ese momento fue contratado bajo la modalidad CAS.

En base al segundo objetivo específico se presentan los siguientes resultados:

Tabla 10. Nivel de satisfacción laboral según la variable socio demográfica: “edad”

Grupo de edades	Alta		Parcial S.A		Regular		Parcial I.L		Baja		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Joven (18 a 29 años)	0	0%	12	75%	0	0%	4	25%	0	0%	16
Adulto (30 a 59 años)	0	0%	8	18%	32	73%	4	9%	0	0%	44
Adulto mayor (60 años a más)	0	0%	0	0%	12	75%	4	25%	0	0%	16
TOTAL	0		20		44		12		0		76

El 75% del grupo de jóvenes, presentó una parcial satisfacción laboral. Mientras que el 73% de adultos y el 75% de adultos mayores presentaron un “regular” nivel de satisfacción laboral.

Tabla 11. Nivel de satisfacción laboral según la variable sociodemográfica: “sexo”

Sexo	Alta		Parcial S.L		Regular		Parcial I.L		Baja		Tot
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Femenino	0	0%	12	23%	28	54%	12	23%	0	0%	52
Masculino	0	0%	8	33%	16	67%	0	0%	0	0%	24
TOTAL	0		20		44		12		0		76

El 54% del personal femenino y el 67% del personal de salud masculino demostraron sentirse “regularmente” satisfechos.

Tabla 12. Nivel de satisfacción laboral según la variable socio demográfica:

“Grado de instrucción”

Grado de instrucción	Alta		Parcial S.L		Regular		Parcial I.L		Baja	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Técnico	0	0%	16	50%	12	38%	4	13%	0	0%
Superior	0	0%	4	9%	32	73%	8	18%	0	0%
TOTAL	0		20		44		12		0	

El 50% del personal con grado de instrucción técnico presentó un “parcial satisfacción laboral; por otra parte, el 73% del personal con grado superior, presentó un nivel “regular” de satisfacción.

Tabla 13. Nivel de satisfacción laboral según la variable socio demográfico:

“Condición laboral”

Condición laboral	Alta		Parcial S.L		Regular		Parcial I.L		Baja		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Nombrado	0	0%	4	17%	16	67%	4	17%	0	0%	24
CAS	0	0%	0	0%	24	86%	4	14%	0	0%	28
Tercero	0	0%	16	67%	4	17%	4	17%	0	0%	24
TOTAL	0		20		44		12		0		76

El 67% del personal nombrado y el 86% bajo modalidad CAS presentaron un “regular” nivel de satisfacción, mientras que, el 67% del personal contratado como tercero, presenta una parcial satisfacción laboral.

8. DISCUSIONES

Para la investigación el objetivo general es el determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Servicio de Patología Clínica del HCH y como objetivos específicos se planteó en primer lugar el determinar el nivel de satisfacción laboral según las siguientes dimensiones de satisfacción: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad; y en segundo lugar, determinar el nivel de satisfacción laboral según datos sociodemográficos: edad, sexo, grado de instrucción y condición laboral.

Respecto al nivel de satisfacción laboral, el 58% demostró sentirse regularmente satisfecho. Esto se acerca a la investigación de Morales E. titulada Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. *EsSalud*. 2016 (11), para el cual, demostraron que el 77.65% del personal encuestado presentó un nivel regular de satisfacción (11). Por el contrario, en el estudio realizado por Román A., Matzumura J. y Gutiérrez H. titulado Satisfacción laboral en el Servicio de Rayos X de una Institución Privada de Salud de Lima, Nivel III-4, 2015 (12), el 86.4% de los encuestados manifestaron estar satisfechos (12). Con esto se podría concluir que el personal que labora en un establecimiento público presenta un regular nivel de satisfacción laboral, sin embargo, aquellos trabajadores que prestan servicios en un establecimiento de salud privado, demostraría sentirse más satisfecho laboralmente; esto puede deberse a que los establecimientos de salud de ambos rubros son gestionados de manera distinta, es

decir, al encontrarse un nosocomio regulado por una entidad pública la administración es limitada y burocrática, lo que conllevaría a que la gestión se ralentice, mientras que, en un establecimiento de salud privado la administración es más fluida y coordinada, lo cual, les permite alcanzar mejores resultados y tener una óptima gestión.

Respecto a las dimensiones de esta variable, el estudio demostró que las “Condiciones física y/o materiales” obtuvo un “bajo” nivel de satisfacción laboral, esto debido a que la distribución del espacio no permite la realización óptima de las labores, a su vez, es importante resaltar que este hospital cuenta con una infraestructura con más de 54 años desde su fundación, por lo que, no cuenta con el espacio necesario para cubrir la alta demanda de pacientes asegurados al SIS y particulares. Otro factor, como resultado de la investigación, es que no cuentan con las comodidades (recursos materiales y/o equipamiento) necesarias para desempeñarse de forma eficaz. Por otra parte, la dimensión “Beneficios laborales y/o remunerativos”, presentó un “regular” nivel de satisfacción debido a que la población de estudio indicó estar inconforme con el sueldo percibido. Respecto a las “Políticas administrativas”, el personal se encuentra regularmente satisfecho, ya que, en su mayoría se muestran en desacuerdo con la jornada laboral y la ausencia de reconocimiento por trabajar más horas de las reglamentadas. Asimismo, “Relaciones sociales” y “Relación con la autoridad” presentaron también un “Regular” nivel de satisfacción laboral, pues en la primera dimensión el personal opta por trabajar de manera autónoma o individual y, en la segunda dimensión, si bien es cierto que tienen una buena relación con el jefe encargado no perciben que es valorado su trabajo. No obstante, “Desarrollo personal” y “Desempeño de tareas” presentaron un nivel “Alto” de satisfacción, el primero, es debido a que refieren sentirse realizados y a

gusto con su trabajo; y el segundo, a que perciben la importancia de las tareas que realizan. Entonces, estos hallazgos se asemejan a los siguientes estudios: en primer lugar, a la investigación denominada Satisfacción Laboral del personal de Laboratorio Clínico Alfredo Gómez Peraza, Clínica Acosta Ortiz. Barquisimeto Estado Lara (8), ya que, demostraron que los factores menos valorados por su personal de salud fue uno de ellos, que es “Remuneraciones” (8), mientras que los más valorados fueron aquellos relacionados al Individuo: Ambiente de Trabajo y Participación respectivamente (8); en segundo lugar, el estudio realizado por Morales T., Zambrano M., Cruz S., Gómez M., Panunzio A. y Sánchez J. titulado Satisfacción Laboral entre el Personal de Laboratorios Clínicos de Atención Pública del Estado Zulia, Venezuela (9), donde identificaron que los incentivos y motivación, suministro de materiales y reactivos” y “dotación equipos de seguridad (9) afectaron la satisfacción de este personal; y en tercer lugar, el estudio de Morales E. titulado Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016 (11), donde para las Condiciones Físicas y Materiales se obtuvo un porcentaje del 35.8%, mientras que, para Beneficios Sociales y/o Remuneración un 56.7%, ambos resultaron con un “bajo” nivel de satisfacción laboral (11). Asimismo, para Políticas Administrativas el 70.1% se sentía regularmente satisfecho (11). Como se puede apreciar, los resultados de los estudios mencionados están dirigidos hacia la insatisfacción percibida por el personal de salud, debido principalmente a las condiciones físicas y/o materiales, beneficios sociales y/o remuneración y relación con la autoridad.

Finalmente, en relación a las variables sociodemográficas: “Edad”, los jóvenes entre 18 a 29 años conforman el 21% del total, los adultos entre 30 a 59 años el 58% y los

adultos mayores de 60 años a más el 21%; “Sexo”, el 68% está representado por el sexo femenino y el 32% por el masculino; “Nivel de instrucción”, el personal con estudios técnicos es el 42% de la población total y el personal con estudios superiores el 58%; por último, “Condición laboral”, los que trabajan bajo la modalidad de contratación nombrado y terceros (o locador de servicios) representan el 32% respectivamente, mientras que los CAS el 37%.

Asimismo, con respecto a la variable Sociodemográfica “Edad”, el 73% de los adultos (30 a 59 años) y el 75% de adultos mayores (60 años a más) obtuvieron un “Regular” nivel de satisfacción laboral; sin embargo, el 75% de jóvenes con edades de entre los 18 y 29 años, obtuvieron un nivel parcial de satisfacción. Esto puede deberse a que el grupo etáreo regularmente satisfecho (adultos y adultos mayores) perciben que las condiciones laborales (infraestructura, materiales y/o equipamiento), la remuneración, beneficios sociales y el horario de trabajo no cumplen con sus expectativas; mientras que, para el grupo etáreo de jóvenes resultó ser lo contrario, lo que demostraría que su capacidad de adaptación es mayor frente a las condiciones de trabajo mencionadas.

A su vez, el estudio demostró que en la variable “Sexo”, tanto el masculino como el femenino presentaron un nivel “Regular” de satisfacción laboral, siendo así el 67% y 54% respectivamente. Esto puede darse debido a que las condiciones del ambiente (la distribución del espacio) y la disponibilidad de materiales, mobiliario y/o equipamiento resultaron ser poco suficientes o insatisfactorias. También, puede relacionarse a cómo percibe o se siente cada trabajador respecto de sus remuneraciones o beneficios, es decir, perciben que su salario no es acorde a sus

expectativas económicas. A su vez, se sienten inconformes respecto a las políticas administrativas; por ejemplo, mostraron no estar de acuerdo con el horario laboral establecido.

Por otro lado, respecto a la variable “Grado de instrucción”, el 73% del personal que cuenta con estudios superiores representa un grado de satisfacción laboral “Regular”; mientras que, el 50% del personal técnico representa un grado parcial satisfacción laboral, para lo cual, puede inferirse que el personal técnico a diferencia del personal con grado superior se siente conforme con su espacio de trabajo, asimismo, percibe que sí se le brindan las comodidades necesarias para la realización de sus labores. También, puede deducirse que el personal superior considera que debería percibir una mejor remuneración que cubra sus expectativas económicas.

Por último, respecto a la variable de “Condición laboral”, el 67% y 86% del personal nombrado y CAS, representan un nivel “Regular” de satisfacción laboral; por el contrario, el 67% de los Locadores de Servicios representa un nivel “parcial”. Esto podría deberse a que el personal contratado bajo esta última modalidad estaría conforme con su ambiente de trabajo y las comodidades brindadas por el hospital, a diferencia del personal CAS y nombrado que puede presentar dicha situación por la cantidad de años que han laborado en los mismos ambientes, es así que, este personal también podría encontrarse inconforme por la remuneración percibida.

9. CONCLUSIONES

1. Gran parte del personal presentó un nivel “Regular” de satisfacción laboral. Asimismo, estos presentaron un nivel “Bajo” de satisfacción relacionado a las condiciones físicas y/o materiales. Por otro lado, se mostraron regularmente satisfechos con los beneficios laborales y/o remunerativos, políticas remunerativas, relaciones sociales y relación con la autoridad. No obstante, se sintieron altamente satisfechos respecto al desarrollo personal y desempeño de tareas.

2. Con relación al nivel de satisfacción laboral y los datos sociodemográficos, se concluye lo siguiente:
 - Edad: Los adultos y adultos mayores se sintieron regularmente satisfechos laboralmente; mientras que, los jóvenes refirieron sentirse parcialmente satisfechos.
 - Sexo: Tanto el sexo femenino como masculino refirieron sentirse regularmente satisfechos laboralmente.
 - Grado de instrucción: El personal de salud con grado de instrucción técnico demostraron sentirse parcialmente satisfechos laboralmente; mientras que, el personal con grado de instrucción superior, regularmente satisfechos.
 - Condición laboral: El personal de salud nombrado y CAS estuvieron regularmente satisfechos laboralmente; mientras que, el personal contratado bajo modalidad de terceros (locadores de servicio), parcialmente satisfechos.

10. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones listadas van dirigidas al Hospital Nacional Cayetano Heredia de Lima:

1. En vista de que se ha demostrado que la dimensión “Condiciones físicas y/o materiales” tiene un nivel “Bajo” de satisfacción laboral, se recomienda que la gestión enfoque aún más sus acciones estratégicas en mejorar el ambiente físico de trabajo, en la distribución del espacio y en la asignación oportuna de insumos y equipos. Asimismo, se sugiere que se evalúen las dimensiones “Beneficios laborales y/o remunerativos” y “Políticas administrativas” y, también, se desarrollen capacitaciones, charlas o Coaching para promover y fortalecer el compañerismo y así mejorar las “Relaciones sociales” y la “Relación con la autoridad”. Por último, seguir promoviendo e inculcando el valor e importancia de este personal de salud en la institución, ya que, las dimensiones “Desarrollo personal” y “Desempeño de tareas” demostraron un nivel alto de satisfacción laboral. De la misma manera, se motiva a considerar las variables sociodemográficas en la formulación de dichas estrategias, ya que, demostraron de manera general que el personal de salud se encuentra regular y parcialmente satisfechos.
2. Ante la discontinuidad de las investigaciones relacionadas al nivel de satisfacción del usuario interno del HCH, se recomienda retomar dichos estudios, pero con un enfoque más detallado y a nivel de cada UPSS, con el fin de que las propuestas de mejora estén direccionadas al logro de los objetivos.

3. Con el presente estudio, se busca incentivar a la realización de más estudios sobre la satisfacción laboral tanto en la UPSS de Patología Clínica como de los otros servicios de soporte del HCH, así como también, se exhorta a medir esta variable a nivel nacional en los hospitales que están bajo la jurisdicción del Ministerio de Salud (MINSA).

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Salud (MINSA). NTS N°021-MINSA/DGSP-V.03 Norma Técnica de Salud «Categorías de Establecimientos del Sector Salud» [Internet]. 2011. Disponible en: https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/NORMA%20T%C3%89CNICA%20DE%20SALUD%20N%C2%BA021-MINSA-DGSP-V.03_LALEY.pdf
2. Ministerio de Salud (MINSA). NTS N°072-MINSA/DGSP-V.01 «Norma Técnica de Salud de la Unidad Productora de Servicios de Patología Clínica» [Internet]. 2008. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/6074.pdf>
3. Hospital Nacional Cayetano Heredia (HNCH). Plan Operativo Institucional (POI) Anual 2023 Modificado V.01 [Internet]. 2023. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5106528/RD%20N%C2%B0%20296-2023-HNCH-DG.pdf?v=1694205747>
4. Hospital Cayetano Heredia. Plan Operativo Institucional (POI) Anual 2023 Modificado V.02 [Internet]. 2024. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6139531/5422506-rd-n-096-2024-hnch-dg.pdf?v=1712175954>
5. Hospital Nacional Cayetano Heredia (HNCH). Resolución Directoral N°424-2008-SA-HNCH/DG «Aprobar el Manual de Organización y Funciones del Servicio de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Cayetano Heredia» [Internet]. 2008. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5467190/4878649-rd-n-424-2008-sa-hnch-dg.PDF?v=1700684442>
6. Hospital Nacional Cayetano Heredia (HNCH). Resolución Directoral N°601-2017-HCH/DG "Aprobar el Plan Operativo Institucional (POI) 2018 del Hospital Cayetano Heredia [Internet]. 2017. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4986100/RD%20N%C2%B0%20601-2017-HCH-DG_compressed.pdf?v=1692190135
7. Figueroa-Montes LE. Una visión peruana sobre los servicios de patología clínica: avances y agenda pendiente. Acta Médica Peru. enero de 2020;37(1):94-101.
8. Giovanna Avila, Bujanda L. Satisfacción Laboral del personal de laboratorio clínico Alfredo Gómez Peraza, Clínica Acosta Ortiz. Barquisimeto Estado Lara [Internet]. [Naguanagua]: Universidad de Carabobo; 2021. Disponible en: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/9085/giavila.pdf?sequence=1>
9. Tania Molero Paredes, Mariana Zambrano Morales, Solbellys Cruz Morán, María Gómez García, Amelia Panunzio Rodríguez, Jesús Sánchez. Satisfacción Laboral entre el Personal de Laboratorios Clínicos de Atención Pública del Estado Zulia, Venezuela. Saber. 2015;27(2):259-68.
10. Pehlivanoglu B, Hassoy H, Calle C, Dendooven A, Nalbantoglu, Reshchikova L, et al. How does it feel to be a pathology resident? Results of a survey on experiences and job satisfaction during pathology residency. 14 Junio 2017. 2017;471:413-22.

11. Morales Carcelen Elizabeth Milagros. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016 [Internet]. [Lima, Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5483/Morales_cm.pdf?sequence=3&isAllowed=y
12. Roman Meza Alexander, Matzumura Kasano Juan, Gutierrez Crespo Hugo. Satisfacción laboral en el Servicio de Rayos X de una Institución Privada de Salud de Lima, Nivel III-2, 2015. 17 Setiembre 2015. 2015;15(3):20-5.
13. Ana Alfaro de Prado Sagrera, Julio Vecino Gravel. Medición de la satisfacción laboral mediante el cuestionario de satisfacción de necesidades de Porter. 15 N° 1:63-75.
14. Francisco Javier Ruvalcaba Coyaso, Clara Selva Olid, Miguel Ángel Sahagún Padilla. Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación [Internet]. Centro de México; Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Javier_Ruvalcaba-Coyaso/publication/298214529_Satisfaccion_laboral_una_revision_teorico-historica_de_su_investigacion/links/56e713ae08ae85e780cfc941/Satisfaccion-laboral-una-revision-teorico-historica-de-su-investigacion.pdf
15. Maria Margarita Chiang Vega, Jose Felipe Ojeda Hidalgo. Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. SCIELO. junio de 2013;58(2):39-60.
16. Palacios L. TEORIA DE FREDERICK HERZBERG. [citado 20 de octubre de 2020]; Disponible en: https://www.academia.edu/33929559/TEORIA_DE_FREDERICK_HERZBERG
17. La Teoría de Herzberg [Internet]. [citado 20 de octubre de 2020]. Disponible en: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/15/la-teoria-de-herzberg/>
18. Urquiza R. Satisfacción Laboral, y Calidad del Servicio de Salud. Rev Médica Paz. 2012;18(2):65-9.
19. Antonio Licas Martín. Una aproximación sociológica al estudio de la satisfacción en el trabajo en la provincia de Santander. Vol. 81. Reis; 65-100 p.
20. María Virgina Casana Rubio. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Empresa Azucarera de Chiquitoy [Internet]. [Trujillo]: Escuela Académico Profesional de Psicología; 2015. Disponible en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIMA_ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf
21. edoc.site [Internet]. [citado 10 de noviembre de 2018]. Escala de Satisfaccion Laboral - PDF Free Download. Disponible en: <https://edoc.site/escala-de-satisfaccion-laboral-pdf-free.html>
22. Escala DE Satisfacción Laboral [SL - SPC] - ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL [SL - SPC] FICHA TÉCNICA - Studocu [Internet]. [citado 15 de abril

de 2024]. Disponible en: <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-cesar-vallejo/psicometria/escala-de-satisfaccion-laboral-sl-spc/30267589>

ANEXOS

ANEXO N°2

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SLP

Edad: _____

Sexo: F M

Grado de Instrucción: _____

Condición laboral: Nombrado CAS Tercero

Estimado trabajador, a continuación, le presentamos una serie de opiniones vinculadas a vuestro trabajo y actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista. Le hacemos recordar que esta es una encuesta anónima y que no hay respuestas ni buenas ni malas.

TA ➡ Totalmente de acuerdo.

A ➡ De acuerdo.

I ➡ Indeciso.

D ➡ En desacuerdo.

TD ➡ Totalmente en desacuerdo.

Nº		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					

18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario me resulta incómodo					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

¡Muchas gracias por su participación!

ANEXO N°3

Matriz de variables

Variable	Definición	Tipo de variable	Unidad de Medición	Escala de Medición
Satisfacción Laboral	Nivel de cómo se siente un trabajador con su entorno laboral	Cualitativa	Nivel de satisfacción laboral	Categorica
	Grado de cómo se siente un trabajador con su entorno laboral	Cuantitativo	Grado de satisfacción laboral	Numérica
Edad	Tiempo cronológico de vida desde el nacimiento	Cuantitativo	Edad en su último cumpleaños	Intervalo
Sexo	Femenino: propio de ser mujer Masculino: Propio de ser hombre	Cualitativa	Femenino Masculino	Nominal
Grado de instrucción	Nivel de estudios académicos de los profesionales	Cualitativa	Sin instrucción Técnica incompleta Técnica completa Superior incompleta Superior completa	Ordinal
Régimen laboral	Funciones y actividades esenciales y propias de la Administración Pública realizadas por los empleados públicos	Cualitativa	Nombrado Contratos Administrativos de Servicios (CAS) Terceros	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N°4

Matriz de Dimensiones de Satisfacción Laboral

Variable	Dimensión	Definición conceptual	Definición operacional	Preguntas
Satisfacción laboral	Condiciones físicas y/o materiales	Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma	Alta: 23 o + Parcial satisfacción laboral: 20 - 22 Regular: 15 - 19 Parcial insatisfacción laboral: 11 - 14 Baja: 10 o -	1. La satisfacción física del ambiente de trabajo facilita la realización de mi labores 13. El ambiente donde trabajo es confortable 21. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable 28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente 32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias
	Beneficios laborales y/o remunerativos	El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza	Alta: 18 o + Parcial satisfacción laboral: 15- 17 Regular: 9-14 Parcial insatisfacción laboral: 7-8 Baja: 6 o -	2*. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo 7*. Me siento mal con lo que gano 14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable 22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas
	Políticas administrativas	El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador	Alta: 23 o + Parcial satisfacción laboral: 20 - 22 Regular: 15 - 19 Parcial insatisfacción laboral: 11 - 14 Baja: 10 o -	8*. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato 15*. La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando 17*. Me disgusta mi horario 23*. El horario me resulta incómodo 33*. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas
	Relaciones sociales	El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas	Alta: 19 o + Parcial satisfacción laboral: 17 - 18 Regular: 12 - 16 Parcial insatisfacción laboral: 8 - 11 Baja: 7 o -	3. El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones 9. Me agrada trabajar con mis compañeros 16*. Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo 24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo

Desarrollo personal	Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización	Alta: 29 o + Parcial satisfacción laboral: 26 - 28 Regular: 19 - 25 Parcial insatisfacción laboral: 14 - 18 Baja: 13 o -	4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser 10. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente 18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo 25. Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo 29. Mi trabajo me hace sentir realizado(a) 34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a)
Desempeño de tareas	La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora	Alta: 29 o + Parcial satisfacción laboral: 26 - 28 Regular: 20 - 25 Parcial insatisfacción laboral: 14 - 19 Baja: 13 o -	5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra 11. Me siento realmente útil con la labor que realizo 19*. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia 26*. Mi trabajo me aburre 30. Me gusta el trabajo que realizo 35. Me siento complacido con la actividad que realizo
Relación con la autoridad	La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas	Alta: 29 o + Parcial satisfacción laboral: 25 - 28 Regular: 19 - 24 Parcial insatisfacción laboral: 14 - 18 Baja: 13 o -	6. Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s) 12. Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo 20. Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo 27. La relación que tengo con mis superiores es cordial 31*. No me siento a gusto con mi jefe 36. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo

Fuente: Escala de Satisfacción laboral SL - SPC