



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**

Facultad de  
**SALUD PÚBLICA  
Y ADMINISTRACIÓN**

**SATISFACCIÓN LABORAL PERCIBIDA EN UN  
HOSPITAL DEL SEGUNDO NIVEL DEL  
MINISTERIO DE SALUD EN EL AÑO 2024**

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

**AUTORAS**

YENNY PILAR LAZARO CASTILLO

JOSELYN JANETH PILCO AGUSTIN

**ASESOR**

HERNAN LUIS CARCAMO CAVAGNARO

**LIMA – PERÚ**

**2025**

**JURADOS**

**Presidente**

Mag. Ing. Luz Aurora Diaz Rivadeneyra

**Secretario**

Mg. Abog. Ruddy Richard Calixto Alarcon

**Vocal**

Mag. Psic. Gabriela Frisancho Soto

**DEDICATORIA**

A Dios por guiarme, darme fuerza y paciencia para continuar cada día y no rendirme en  
el camino.

A mi madre, por su amor inquebrantable, sus sacrificios silenciosos, su fe en mí y por  
darme más de lo que tenía.

A mis hermanos, por ser parte fundamental de mi vida y estar en los buenos y malos  
momentos.

Al profesor Hernán, por su valiosa guía, dedicación y compromiso en este proceso.

Y a todas las personas que contribuyeron en la realización de este proyecto. Este logro  
también es de ustedes.

**Yenny Pilar Lazaro Castillo**

A Dios, por darme la fuerza y sabiduría necesarias para avanzar con fe y determinación.

A mis padres y mi familia, por su amor incondicional, sus sacrificios y por ser siempre  
mi mayor fuente de inspiración.

A nuestro asesor, el Profesor Hernán, por su guía constante, su apoyo y la confianza  
depositada en nosotras.

A quienes, aunque ya no estén presentes, creyeron en mí y dejaron una huella  
imborrable en este recorrido.

Y a todos aquellos que, con su apoyo y cercanía, han contribuido significativamente a la  
realización de este proyecto.

**Joselyn Janeth Pilco Agustin**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN</b> .....	7
<b>ABSTRACT</b> .....	8
<b>1 Introducción</b> .....	9
<b>2 Planteamiento del problema</b> .....	10
2.1 Descripción de la situación problemática .....	10
2.2 Pregunta de investigación .....	14
2.3 Justificación .....	14
<b>3 Objetivos</b> .....	15
3.1 Objetivo General.....	15
3.2 Objetivos específicos .....	15
<b>4 Marco teórico</b> .....	15
4.1 Antecedentes del estudio .....	15
4.1.1. Antecedentes internacionales .....	15
4.1.2. Antecedentes nacionales .....	19
4.2 Base teórica.....	23
4.2.1. Satisfacción Laboral.....	23
<b>5 Metodología</b> .....	31
5.1 Tipo y diseño de estudio .....	31
5.2 Área de estudio .....	31
5.3 Población .....	31
5.4 Muestra .....	31
5.5 Procedimiento de recolección de datos.....	36
5.6 Análisis de información .....	37
5.7 Consideraciones éticas .....	37
<b>6 Resultados</b> .....	38
<b>7 Discusión</b> .....	56
<b>8 Limitaciones del estudio</b> .....	61
<b>9 Conclusiones</b> .....	62
<b>10 Recomendaciones</b> .....	64
<b>11 Referencias Bibliográficas</b> .....	68
<b>12 Anexos</b> .....	75
Anexo 1.....	75
Anexo 2.....	79

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Característica sociodemográfica: sexo .....	39
<b>Tabla 2</b>	Característica sociodemográfica: edad .....	40
<b>Tabla 3</b>	Característica sociodemográfica estado: civil .....	41
<b>Tabla 4</b>	Característica sociodemográfica: tiempo laborando.....	42
<b>Tabla 5</b>	Nivel de satisfacción laboral general.....	43
<b>Tabla 6</b>	Nivel de satisfacción laboral según la dimensión condiciones físicas .....	44
<b>Tabla 7</b>	Nivel de satisfacción laboral según la dimensión beneficios remunerativos. ..	46
<b>Tabla 8</b>	Nivel de satisfacción laboral según la dimensión políticas administrativas.....	47
<b>Tabla 9</b>	Nivel de satisfacción laboral según la dimensión relaciones sociales.....	48
<b>Tabla 10</b>	Nivel de satisfacción laboral según la dimensión desarrollo personal .....	50
<b>Tabla 11</b>	Nivel de satisfacción laboral según la dimensión desempeño de tareas.....	51
<b>Tabla 12</b>	Nivel de satisfacción laboral según la dimensión relación con la autoridad..	52
<b>Tabla 13</b>	Nivel de satisfacción laboral según el sexo .....	53
<b>Tabla 14</b>	Nivel de satisfacción laboral según el rango de edades.....	54
<b>Tabla 15</b>	Nivel de satisfacción laboral según el estado civil .....	55
<b>Tabla 16</b>	Nivel de satisfacción laboral según el tiempo laborando .....	55

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> Característica sociodemográfica: sexo .....	39
<b>Gráfico 2</b> Característica sociodemográfica: edad .....	40
<b>Gráfico 3</b> Característica sociodemográfica estado: civil .....	41
<b>Gráfico 4</b> Característica sociodemográfica: tiempo laborando .....	42
<b>Gráfico 5</b> Nivel de satisfacción laboral general.....	43
<b>Gráfico 6</b> Nivel de satisfacción laboral según la dimensión condiciones físicas .....	44
<b>Gráfico 7</b> Nivel de satisfacción laboral según la dimensión beneficios remunerativos	46
<b>Gráfico 8</b> Nivel de satisfacción laboral según la dimensión políticas administrativas..	47
<b>Gráfico 9</b> Nivel de satisfacción laboral según la dimensión relaciones sociales.....	49
<b>Gráfico 10</b> Nivel de satisfacción laboral según la dimensión desarrollo personal .....	50
<b>Gráfico 11</b> Nivel de satisfacción laboral según la dimensión desempeño de tareas .....	51
<b>Gráfico 12</b> Nivel de satisfacción laboral según la dimensión relación con la autoridad	52



## DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

### Los egresados:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES
1.	Lazaro Castillo, Yenny Pilar
2.	Pilco Agustin, Joselyn Janeth

*(Agregar filas adicionales si hay más autores)*

Pertencientes al programa de la carrera profesional de Administración en Salud, autores del trabajo titulado: **SATISFACCIÓN LABORAL PERCIBIDA EN UN HOSPITAL DEL SEGUNDO NIVEL DEL MINISTERIO DE SALUD EN EL AÑO 2024**, el cual ha sido elaborado, sustentado y aprobado, según corresponda, para optar por el **Título Profesional** bajo la modalidad de Tesis.

En calidad de docentes asesores de la Universidad Peruana Cayetano Heredia:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES DEL DOCENTE	FACULTAD	NIVEL DE ASESORÍA
1.	Carcamo Cavagnaro, Hernan Luis	FASPA	Asesor
2.			

Declaramos que el contenido del presente documento es original y que las citas y referencias a otros autores cumplen con las normas académicas establecidas. En ese sentido, hacemos constar que:

- El documento presenta un porcentaje de similitud de 12%, según el reporte emitido por el software Turnitin® (identificador de entrega: 3349711815; fecha de entrega: 23-09-2025).
- Tras una revisión detallada del reporte y del contenido del trabajo en cuestión, no se han identificado indicios de plagio.
- Se certifica que el documento respeta los principios de integridad académica y cumple con los requisitos institucionales de originalidad.

Lugar y fecha: Lima, 02 de octubre de 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Hernan Luis Carcamo Cavagnaro", written over a horizontal line.

Firma del asesor  
N° DNI: 07855643  
ORCID: 0000-0003-1447-4605

Firma del Co-asesor  
N° DNI: .....  
ORCID: .....

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción laboral percibido por el personal asistencial del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz en el año 2024 e identificar las dimensiones que requieren mayor atención. **Metodología y materiales:** La investigación es de tipo cuantitativo, observacional descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 287 encuestas. La técnica para recolectar los datos fue la encuesta y el instrumento utilizado fue la escala SL-SPC de la autora Sonia Palma de 36 ítems. **Resultados:** El 71.1 % de los encuestados manifestaron un nivel de “satisfacción regular”. En relación a la dimensión de condiciones físicas, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal y la relación con la autoridad reflejan una “satisfacción regular”. Sin embargo, la dimensión desempeño de tareas presenta una “satisfacción parcial” y beneficios remunerativos “satisfacción alta”. Por otro lado, las características sociodemográficas que predominaron en el grupo encuestado fueron del sexo femenino, de 30 a 39 años, solteros y que llevan laborando entre 1 a 5 años. Asimismo, en cada grupo de las características sociodemográficas; sexo, rango de edad, estado civil y años laborando presentaron una “satisfacción regular”. **Conclusiones:** Las dimensiones que requieren mayor atención son las que tienen satisfacción regular. **Palabras claves:** Satisfacción laboral, personal asistencial, hospital.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the level of job satisfaction perceived by healthcare personnel at Carlos Lanfranco La Hoz Hospital in 2024 and identify the areas that require greater attention. **Methodology and materials:** The research is quantitative, observational, descriptive and cross-sectional. The sample consisted of 287 surveys. The data collection technique was a survey and the instrument used was the 36 item SL-SPC scale developed by Sonia Palma. **Results:** 71.1 % of respondents reported a level of “regular satisfaction”. In relation to the dimension of physical conditions, administrative policies, social relationship, personal development, and relationship with authority, they reported “regular satisfaction”. However, the task performance dimension shows “partial satisfaction” and remuneration benefits showed “high satisfaction”. On the other hand, the predominant sociodemographic characteristics of the surveyed group were female, aged 30 to 39, single and having worked for 1 to 5 years. Likewise, in each group of sociodemographic characteristics, gender, age range, marital status, and years of employment, they reported “regular satisfaction”. **Conclusions:** The dimensions that require the most attention are those with “regular satisfaction”.

**Keywords:** Job satisfaction, health care personnel, hospital.

## **1 Introducción**

Durante los últimos años la satisfacción ha ido ganando relevancia en diversos estudios, en su mayoría indagan sobre la satisfacción de los usuarios externos. Sin embargo, con el pasar del tiempo ha surgido un interés en investigar la satisfacción de los usuarios internos y su relación con el nivel de productividad. En el ámbito de la salud, Zubiri (2013) menciona que la satisfacción del personal sanitario es un aspecto poco valorado dentro de las organizaciones.

Organismos internacionales comprometidos con el bienestar y la seguridad de los trabajadores se han manifestado sobre este tema. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, s.f.) señala que un trabajo decente implica metas laborales que incluyen oportunidades de trabajo productivas con una remuneración justa, un entorno seguro y perspectivas de desarrollo personal. Del mismo modo, la Organización Panamericana de la Salud (OPS, s. f.) señala que para garantizar la productividad y el desempeño de los empleados se requieren condiciones de trabajo saludables, seguras, equitativas y justas, lo cual contribuye a un trabajo digno y al desarrollo local, regional y nacional. Todas estas condiciones podrían estar asociadas al resultado de una satisfacción positiva.

La satisfacción ha sido relacionada con diferentes variables, siendo las principales el estrés, el síndrome de burnout, la motivación, la inteligencia emocional, el clima organizacional y la productividad, las cuales se ven reflejadas en los estudios realizados por Portero y Vaquero (2015), Yslado et al. (2019), Karaferis et al. (2022), Dávila y Agüero (2021), Herrera (2022), Abarca et al. (2021) y Huamaní (2022), los cuales concluyeron que la satisfacción de alguna manera se encuentra relacionada con las variables mencionadas. Por otro lado, la insatisfacción repercutirá en la productividad y generará problemas económicos en la organización pues la calidad de los servicios ofrecidos y los niveles de productividad se van deteriorando, lo cual vuelve más lento el

proceso de crecimiento y desarrollo organizacional, provocando el descontento e insatisfacción del usuario externo (Hannoun, 2011).

El Ministerio de Salud (MINSA) establece que la satisfacción del personal en las instituciones de salud desempeña un rol fundamental para garantizar la calidad de los servicios, siendo así que experimentan mayor satisfacción mientras brindan un servicio de calidad y perciben el valor de su trabajo. Por el contrario, cuando perciben la falta de recursos o carga excesiva de turnos, su rendimiento se ve afectado y se refleja en su nivel de insatisfacción (Herrera, 2022).

Podemos decir que ellos son la primera línea de atención a los pacientes, pues son los que se enfrentan de manera directa a los desafíos y demandas de la atención, por ende, tienden a verse afectados si sus condiciones laborales no son las más favorables a sus necesidades personales y profesionales. Con esta investigación se plantea conocer el nivel de satisfacción percibido del personal asistencial en un hospital del segundo nivel del Ministerio de Salud.

## **2 Planteamiento del problema**

### **2.1 Descripción de la situación problemática**

En las organizaciones de salud, los Recursos Humanos en Salud (RHUS) son un componente indispensable para la atención médica, ya que contribuyen con garantizar la cobertura sanitaria de la población, mejorar la salud y ofrecer calidad de atención para que el usuario se encuentre satisfecho (Moscoso et al., 2015). Por ello se debe tener en cuenta la satisfacción que tiene el trabajador con su entorno laboral, ya que entre la década de los cincuenta y sesenta muchos estudios establecieron que efectivamente existe un vínculo consistente entre la productividad y la satisfacción, llegándose a la conclusión de que un empleado contento es un empleado eficiente (Chiang & Ojeda, 2013). Sin

embargo, la satisfacción de los trabajadores es uno de los aspectos menos valorados dentro de la prestación de los servicios de salud (Zubiri, 2013).

En el entorno sanitario existen múltiples situaciones que pueden generar un bajo nivel de satisfacción laboral en el personal como por ejemplo la constante presión en el trabajo, los salarios bajos, las relaciones interpersonales conflictivas que se puede generar con sus colegas superiores y subordinados, la falta de realización personal, la sobrecarga laboral y los problemas relacionados con su salud mental como la depresión, ansiedad, estrés, entre otros (Inga, 2017). La salud mental del profesional sanitario se ha visto afectada aún más desde la pandemia denominada COVID-19 (*coronavirus disease 2019*) causada por el virus SARS-CoV-2, así lo demuestra un estudio realizado en China donde se encontró que la tasa de ansiedad del personal sanitario fue de 23.04 % y la tasa de estrés fue del 27.39 %, concluyéndose que tanto la tasa de ansiedad como del estrés eran elevados (Lozano, 2020).

La insatisfacción del trabajador se puede manifestar de diferentes formas como por ejemplo renunciar, hacer huelgas, quejarse o dejar de atender algunas de sus responsabilidades dentro de la organización; las cuales se convierten en conflictos laborales (Fuentes, 2012).

Durante las últimas décadas en el Perú se han reportado 185 conflictos laborales en el sector sanitario, de los cuales 31 se manifestaron mediante huelgas por tiempo indefinidas, 73 paros y 81 corresponden a inasistencias, marchas y toma de locales, en donde el sector que fue más afectado corresponde a hospitales pertenecientes al Ministerio de Salud (Guardia et al., 2015).

El Hospital Carlos Lanfranco La Hoz (HCLLH, 2016) es un establecimiento de salud categorizado como nivel II-2 del Ministerio de Salud, ubicado al norte de Lima, que tiene bajo su jurisdicción a cuatro distritos, Ancón, Santa Rosa, Puente Piedra y

Carabayllo. El HCLLH (2020) ofrece servicios de atención integral ambulatoria y hospitalaria especializada con énfasis en la recuperación de los problemas de salud de la población.

Fue inaugurado el 17 de setiembre de 1971 como puesto de salud, ofreciendo atención ambulatoria en cinco especialidades: medicina, gineco-obstetricia, pediatría, cirugía y odontoestomatología, contando con 25 camas de internamiento, siendo su población estimada de 35,000 habitantes en su mayoría del distrito de Puente Piedra. En el año 2023, su jurisdicción alcanzó un aproximado de 639,414 personas, predominando adultos de 30 a 59 años y una ligera mayoría de mujeres. Asimismo, al año 2022 la demanda atendida fue de 34,160 personas por consulta externa. Para ese mismo año se cuenta con 1,692 trabajadores entre administrativos y asistenciales (Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2023).

En los últimos años ha experimentado un notable crecimiento en infraestructura como la adquisición de nuevos equipos tecnológicos, con el principal objetivo de cubrir la demanda de la población. Por otro lado, durante la pandemia por SARS-CoV-2, el hospital adaptó sus instalaciones demostrando su capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia sanitaria.

El HCLLH cuenta con Reglamento de Organizaciones y funciones, reglamento interno para los trabajadores, plan anual de trabajo, entre otros documentos de gestión. Asimismo, se observa que la institución dispone de diversas normativas y lineamientos institucionales que orientan su funcionamiento.

El hospital reconoce al capital humano como el recurso más valioso dentro de su organización. Es por ello que, busca implementar procesos y soluciones de comunicación más eficaces, con el objetivo de mejorar la productividad del personal y brindar una atención de mayor calidad a los usuarios. De acuerdo con el plan de cultura y clima

organizacional del HCLLH, la institución ha identificado algunas debilidades internas, entre ellas, un déficit en el reconocimiento al desempeño del personal, niveles moderados de estrés laboral, deficiencias en el liderazgo jefatural de las áreas y una limitada participación de los trabajadores en las encuestas (Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2024). Estos factores podrían afectar el bienestar del colaborador y su percepción del trabajo y entorno laboral.

Estudios previos han indagado la satisfacción laboral, como el realizado por Salinas en el año 2018 en el HCLLH en una muestra de 45 trabajadores, en donde concluyó que el 48.15 % de empleados percibía una baja satisfacción laboral; mientras que el 35.37 % de ellos expresaba una perspectiva opuesta; asimismo un 16.48 % manifestó estar indeciso. Sin embargo, en el estudio no se especifica si los encuestados pertenecían al área asistencial, administrativa o a ambas. En ese mismo año se aprobó un plan de mitigación para garantizar la atención oportuna durante huelgas, priorizando consultas externas, hospitalización y casos de prioridad inmediata (Hospital Carlos Lanfranco La hoz, 2018).

En el 2020 otro estudio realizado en el HCLLH solo al personal administrativo señaló que el 54.9 % percibía la satisfacción laboral como alta, el 43.9 % indicó que es regular y el 1.22 % opina que es baja, dando a concluir que a mayor satisfacción mayor es la productividad del personal administrativo en el hospital (Salinas, 2020).

Si bien estudios previos han explorado la satisfacción, aún no se cuenta con información actualizada ni específica sobre la satisfacción laboral del personal asistencial quienes están directamente involucrados en la atención al usuario. Además, la limitada participación de los trabajadores en las encuestas de cultura y clima respectivamente dificulta conocer su situación actual en la relación a la satisfacción.

Frente a esta situación, surge la necesidad de conocer con mayor profundidad la percepción del personal asistencial respecto a su satisfacción laboral.

## **2.2 Pregunta de investigación**

La pregunta de investigación es: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral percibido por el personal asistencial del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz en el año 2024 y qué dimensiones de la escala SL – SPC requieren mayor atención?

## **2.3 Justificación**

La satisfacción laboral es un tema muy estudiado, sin embargo, se han realizado pocas investigaciones sobre este tema en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz (HCLLH).

Este estudio es relevante debido a que el personal asistencial es quien se enfrenta a situaciones desafiantes y exigentes de manera directa dentro de la organización, asimismo se encarga de mejorar la calidad de la atención médica de la población. Por lo tanto, comprender y abordar el tema en cuestión en dicho hospital es fundamental para mantener altos estándares de atención y asegurar el bienestar de los trabajadores, ya que mientras más satisfechos se encuentre el personal sanitario, mejor será su productividad.

Es por lo anterior que se debe conocer el nivel de satisfacción e identificar las posibles causas que lo producen para que las autoridades pertinentes desarrollen estrategias que permitan optimizar las deficiencias según el resultado que se encuentre en la investigación, lo cual en un futuro beneficiaría en la productividad, el desarrollo y en mejorar las relaciones interpersonales en la organización.

Se pretende dar a conocer el nivel de la satisfacción laboral percibido por el personal asistencial que labora en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz para contribuir a generar nuevos conocimientos para futuras investigaciones en beneficio del trabajador y de la organización a la cual pertenece.

### **3 Objetivos**

#### **3.1 Objetivo General**

- Determinar el nivel de satisfacción laboral percibido por el personal asistencial del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz en el año 2024 e identificar las dimensiones que requieren mayor atención.

#### **3.2 Objetivos específicos**

- Analizar la satisfacción laboral del personal asistencial en las dimensiones de condiciones físicas, beneficios remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad e identificar las que tienen menor nivel de satisfacción.
- Describir el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial según las características sociodemográficas sexo, edad, estado civil y tiempo laborando.

### **4 Marco teórico**

#### **4.1 Antecedentes del estudio**

##### **4.1.1. Antecedentes internacionales**

Portero y Vaquero en el año 2015 publicaron un estudio en España con el objetivo de analizar las condiciones sociolaborales del personal de enfermería de un hospital público de Andalucía, con el fin de evaluar el nivel de estrés, desgaste profesional y satisfacción laboral, así como explorar la relación de estas variables con las sociolaborales. Esta investigación fue de tipo cuantitativo descriptivo, observacional de corte transversal; la muestra fue de 258 personas. Para la recolección de información se emplearon cuestionarios validados. Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario de variables tipo sociolaboral, el Maslach Burnout Inventory, la Nursing Stress Scale (alfa de Cronbach de 0.87) y el Font-Roja (alfa de Cronbach de 0.83). Sus resultados fueron puntuaciones medias en estrés laboral (44.23) y satisfacción (65.46), el 77.52 % eran

mujeres, la edad media de los participantes fue de 49.21 años; respecto al desgaste profesional se reflejó un nivel elevado para despersonalización, medio para agotamiento emocional, y bajo en la realización personal. Entre sus limitaciones se menciona que al ser un enfoque transversal solo nos permite analizar asociaciones entre las variables sin la capacidad de establecer una relación causal. Se concluye que el nivel de satisfacción y de estrés de los participantes son medios (Portero & Vaquero, 2015). Esta investigación es importante, ya que nos brinda datos de la variable de interés.

Teruya et al., en el año 2019 llevaron a cabo un estudio en Brasil con el propósito de analizar la satisfacción laboral del personal de enfermería, y cómo se relaciona con las características profesionales y personales. El estudio fue de tipo cuantitativo, correlacional y de corte transversal; en el que, a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, se seleccionó una muestra de 163 trabajadores del área de enfermería de tres Unidades de Cuidados Intensivos (UCI): General; trauma y clínica; y trasplante. El instrumento empleado fue la versión brasileña del Job Satisfaction Survey (JSS) conformado por nueve dimensiones, cuya confiabilidad y validez fue documentada por Tsouni. Los resultados señalaron que el 75.46 % eran mujeres, el 69.94 % eran técnicos en enfermería, el 45.40 % pertenecían a la UCI general, el 39.88 % a la UCI trauma y clínica y el 14.72 % a la UCI trasplantes; en cuanto a la satisfacción laboral, el valor promedio obtenido para el puntaje total fue de 107.98 ( $\pm 33.9$ ), lo que indica una ambivalencia general, al analizar los diferentes ámbitos, se observó que los valores medios variaron de 5.68 a 16.81, lo cual demuestra que los trabajadores se encuentran satisfechos con la supervisión, los colaboradores y la naturaleza del trabajo; por otro lado, se encontraron niveles de insatisfacción en cuanto a las recompensas, la remuneración, los beneficios, las condiciones operacionales y las oportunidades de promoción. También se encontró diferencias entre la satisfacción con las características personales y

profesionales, el género con la dimensión naturaleza del trabajo ( $p=0.0251$ ), la característica categoría profesional con la dimensión recompensa ( $p=0.0228$ ) y entre las UCI del hospital con la dimensión comunicación ( $p=0.0242$ ). El estudio concluye que los encuestados mostraron ambivalencia (ni muy satisfechos ni muy insatisfechos) y que las variables como el género, la categoría profesional, y el tipo de unidad de cuidados intensivos estaban asociadas con la satisfacción laboral. (Teruya et al., 2019). El estudio no presenta limitaciones significativas. Asimismo, este estudio es relevante para la presente investigación porque compara el nivel de satisfacción respecto a las variables personales como sexo, edad y categoría profesional.

Lasebikan et al., en el año 2020 desarrollaron una investigación en Nigeria con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción laboral entre los profesionales sanitarios del Hospital Ortopédico Nacional de Enugu (NOHE). Este estudio fue de tipo cuantitativo, observacional y de carácter transversal. La muestra estaba conformada por 236 trabajadores que fueron seleccionados a través de un muestreo sistemático. Para la recolección de datos se emplearon dos cuestionarios: uno para documentar la información sociodemográfica y otro para la satisfacción. Se empleó el Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ), medible en una escala tipo Likert, en el que se evaluó la satisfacción en relación con las remuneraciones económicas; las condiciones de trabajo, la infraestructura y el equipamiento; el estilo de gestión respecto a las instalaciones de bienestar; las oportunidades de aprendizaje y formación para la promoción del personal; y el sistema de evaluación del rendimiento del hospital. Los resultados de la investigación indicaron que el 63.1 % eran mujeres, el 44.9 % tenían entre 30-39 años de edad, asimismo, el personal de NOHE mostró un nivel de satisfacción laboral relativamente bajo, pues respecto a las dimensiones evaluadas: remuneración; infraestructura y herramientas; paquetes sociales; formación y patrocinios; y evaluación del rendimiento

del hospital, el personal que se mostró entre insatisfecho y muy insatisfecho constituían 73.3 %, 78.9 %, 84.3 %, 78 % y 40.3 % respectivamente. Una de las limitaciones encontradas en el estudio es que no muestra el nivel de confiabilidad del instrumento. Se concluye que el personal muestra una insatisfacción laboral considerable (Lasebikan et al., 2020), Esta investigación es de utilidad para el presente estudio porque compara el nivel de satisfacción entre los profesionales sanitarios, el cual constituye nuestro tema de interés.

Karaferis et al., en el año 2022 realizaron una investigación en Grecia, cuyo objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción laboral y cómo se relaciona con las características profesionales y personales de los trabajadores de los hospitales públicos de la 1º Autoridad Sanitaria Regional de Ática en Atenas, Grecia; además identificar las fuentes de satisfacción e insatisfacción. Fue de tipo cuantitativo descriptivo correlacional. Se distribuyeron 4,000 cuestionarios en 13 hospitales de la 1º Autoridad Sanitaria Regional de Ática de los cuales la tasa de respuesta fue de 81.95 % (3,278 cuestionarios). El instrumento utilizado fue el cuestionario Job Satisfaction Survey (JSS) que fue desarrollado por Spector compuesto por 36 ítems con una escala de Likert y se divide en nueve dimensiones, la confiabilidad y validez fue documentada por Tsounis y Sarafis, adicional a ello se comprobó en un estudio piloto de 30 personas la fiabilidad del instrumento con un alfa de Cronbach de 0.78. Sus resultados indicaron que el 81.33 % eran mujeres; el 52.96 % era personal de enfermería, el 24.50 % personal médico y el 22.54 % otros empleados; la satisfacción laboral media global fue moderada (3.33 sobre 6); la categoría más baja fue la relativa a la remuneración (2.12) las preguntas relacionadas con la promoción, beneficios adicionales y los procedimientos operativos recibieron bajos índices de satisfacción. Se concluye que los niveles más bajos de satisfacción estaban asociados con el salario, las prestaciones complementarias, la

promoción, las recompensas y los procedimientos operativos, por otro lado, los encuestados estaban más satisfechos con la supervisión, los compañeros y la naturaleza del trabajo (Karaferis et al., 2022). El estudio no presenta limitaciones significativas. El estudio es importante para la investigación, ya que muestra información relevante sobre el nivel de satisfacción en hospitales públicos.

#### **4.1.2. Antecedentes nacionales**

Zelada en el año 2015 publicó una investigación en Lima realizó una investigación con la finalidad de examinar el grado de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja en el año 2014. La investigación fue de tipo cuantitativo descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformado por 28 personas. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario de satisfacción laboral modificado y validado por el MINSA en el 2002 con una escala de tipo Likert, que consta de 22 ítems, para la confiabilidad del instrumento se realizó el alfa de Cronbach que fue 0.86. Entre sus resultados se encontró que el 68 % tiene baja satisfacción y el 32 % alta satisfacción; asimismo que en relación con las condiciones físicas el 61 % presentó alto nivel de satisfacción; los beneficios remunerativos el 50 % fue alto, las políticas administrativas el 61 % fue alto, la realización del personal el 64 % fue nivel de satisfacción baja, las relaciones interpersonales el 54 % fue alto, las relaciones con la autoridad el 61 % fue bajo y finalmente el desempeño de tareas el 57 % presentó nivel bajo. Una de las limitaciones que se menciona es que los hallazgos y las conclusiones sólo son aplicables para el personal asistencial, otra de sus limitaciones puede ser que la población de estudio es muy reducida para la investigación. Entre sus conclusiones nos menciona que la mayoría del personal tiene una satisfacción baja, debido a que no se les brinda oportunidades de capacitación, no se les facilita herramientas necesarias para un desempeño adecuado en el puesto, los jefes no valoran el trabajo realizado de manera

efectiva y no involucran a los trabajadores en el proceso de toma de decisiones (Zelada, 2015). Este estudio se asemeja al que se pretende realizar, llevándolo a cabo en un hospital de nivel II-2.

Yslado et al., en el año 2019 desarrollaron una investigación en Perú con el objetivo de analizar las relaciones funcionales entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud que trabajaban en dos hospitales del MINSA. Esta investigación fue cuantitativa, observacional, correlacional de corte transversal, consideró un total de 620 profesionales de la salud, de los cuales a través de un muestreo aleatorio estratificado se seleccionó a 177 profesionales. Para medir el nivel de satisfacción laboral se empleó la escala SL-SPC conformado por 27 ítems medibles en una escala tipo Likert con un nivel de confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.867. Respecto al burnout se empleó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) conformado por 22 ítems, con un nivel de confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.820. Los resultados obtenidos indicaron que la prevalencia de un alto nivel de burnout fue de 33.3 %; asimismo, se evidenció la existencia de una relación significativa y negativa entre las variables analizadas y que el factor predominante en la insatisfacción del empleado fueron los beneficios económicos. Una de las limitaciones que se menciona en el estudio es que no todos los profesionales aceptaron participar en el estudio con consentimiento informado escrito y otros que estaban de licencia. Se concluye que hay una relación funcional significativa entre el burnout y la satisfacción laboral, donde el burnout es considerado como predictor de la satisfacción laboral (Yslado et al., 2019). Este estudio es importante porque se desarrolla en dos hospitales públicos del MINSA, de igual manera que se pretende realizar en la investigación, pero en Lima.

Abarca et al. en el año 2021 llevaron a cabo un estudio en Arequipa con el propósito de analizar cómo se relaciona la inteligencia emocional con la satisfacción

laboral de las 51 enfermeras que laboran en el Hospital Regional Julio Pinto Manrique de la Policía Nacional del Perú. Este estudio cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional incluyó una muestra de 51 enfermeras. Para recolectar información sobre inteligencia emocional se empleó la Escala Trait Meta Mood Scale (TMMS) conformada por 24 ítems y para determinar la satisfacción se utilizó la Escala General de Satisfacción laboral (Overall Job Satisfaction) de Warr, Cook y Wall, compuesta por 15 ítems. Los resultados del estudio muestran que el 64.29 % de las enfermeras encuestadas presentan una satisfacción moderada y una adecuada inteligencia emocional; por otra parte, también se encontró que el 58.34 % de las participantes presentaron satisfacción moderada con inteligencia emocional adecuada, el 12.50 % de las enfermeras se encuentran insatisfechas y tienen poca inteligencia emocional y el 40 % de las encuestadas presentan poca inteligencia emocional y una indiferente satisfacción laboral. El estudio concluye que, en términos generales, las enfermeras tienen una adecuada inteligencia emocional y una satisfacción laboral moderada, además de ello, se encontró que existe una relación significativa entre las variables estudiadas, asimismo, se observa que hay un adecuado manejo de las emociones de las enfermeras cuando hay un mayor nivel de satisfacción (Abarca et al., 2021). Las limitaciones que se puede observar es que no indica la validez y confiabilidad del instrumento que mide la satisfacción. Este artículo, además de correlacionar, desarrolla de manera independiente la satisfacción, por lo que la información se entiende de manera clara y precisa.

Dávila y Agüero en el año 2021 realizaron un estudio en con el objetivo de evaluar la relación entre la motivación, satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores pertenecientes a seis empresas ubicadas en la ciudad de Lima durante la pandemia COVID-19. Este estudio fue descriptivo, con diseño no experimental correlacional, incluyó una muestra conformada por 460 trabajadores que fueron seleccionados a través

de un muestreo no probabilístico intencional. Para medir la satisfacción se empleó la escala de satisfacción laboral SL-SPC de 36 ítems con un nivel de confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.789, el instrumento para medir la motivación tuvo un nivel de confiabilidad de Cronbach de 0.793, el cual se basaba en la teoría de Herzberg y el cuestionario para medir el desempeño laboral tuvo un nivel de confiabilidad de 0.776. Los resultados del estudio indicaron que el 55.2 % de los encuestados eran mujeres, el 65.72 % laboraba en el sector privado y el 86.10 % trabajaban tiempo completo. Además, al calcular el coeficiente Rho de Spearman se encontró que había relación moderada positiva entre la motivación y el desempeño ( $r = 0.235$ ) y la satisfacción con el desempeño ( $r = 0.244$ ). Una de las limitaciones mencionadas en el estudio es que, al hallarse una moderada relación entre las variables, considerando la complejidad del entorno de la pandemia COVID-19, es posible la presencia de otras variables que pudiera afectar e influenciar la relación entre las variables de estudio. Otra de las limitaciones encontradas es que no se mencionan los autores y el lugar donde fueron validados los instrumentos aplicados, solo el nivel de confiabilidad. Se concluye que existe una moderada relación entre las variables estudiadas, pues al incrementarse la motivación, también aumenta la satisfacción, la cual hace que el empleado aumente su nivel de desempeño (Dávila & Agüero, 2021). El estudio es importante porque es similar en cuanto a la variable satisfacción, también el instrumento de medición es el que se plantea utilizar en la investigación.

Huamani en el año 2022 desarrolló una investigación en Lima con el objetivo fue identificar cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal asistencial que labora en un establecimiento de salud de MINSA, 2022. El estudio fue cuantitativo descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra estaba conformada por 200 profesionales de la salud, el muestreo fue probabilístico aleatorio

simple. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios de escala tipo Likert, ambos de la licenciada Sonia Palma Carrillo, escala de clima laboral CL-SPC que consta de 50 ítems con una confiabilidad de 0.94 y la escala de satisfacción laboral SL-SPC de 27 ítems con una confiabilidad de alfa de Cronbach 0.8. Ambos instrumentos fueron validados mediante una prueba piloto realizada con 30 trabajadores asistenciales del MINSA y además de contar la validación por juicio de expertos. Los resultados mostraron un 59.5 % para el nivel medio de clima y un 73.5 % nivel medio de satisfacción, adicional a ello la relación entre las variables fue significativa, lo cual demuestra una correlación. El estudio no presenta limitaciones significativas. La conclusión nos indica que a medida que mejora el clima organizacional, se incrementa el nivel de satisfacción laboral (Huamani, 2022). El estudio se asemeja en relación con la variable de satisfacción asimismo el instrumento de medición es el que se plantea utilizar en la investigación.

## **4.2 Base teórica**

### **4.2.1. Satisfacción Laboral**

Según Durham & Smith en 1996 señalan que la satisfacción laboral abarca las actitudes de los empleados como reacciones afectivas, es decir, sentimientos que experimentan hacia su trabajo y el entorno laboral (Charaja & Mamani, 2014). Asimismo, Davis y Newstrom la definen como un conjunto de sentimientos agradables o desagradables a través de los cuales los empleados perciben su trabajo, mientras que Locke describe la satisfacción laboral como el estado emocional positivo o agradable que surge de la percepción que los trabajadores tienen de sus experiencias en su centro laboral (Chiang & San Martin, 2015).

Para Herzberg, la satisfacción en el entorno laboral se relaciona con dos factores motivacionales: los intrínsecos, que se relacionan con el contenido del trabajo en sí como las tareas realizadas, logros, reconocimientos, responsabilidades y ascensos; mientras que

los extrínsecos están relacionados al contexto laboral y que no pueden ser controlados o modificados directamente por el empleado como las políticas de la organización, el salario, las relaciones interpersonales, la supervisión y la seguridad. Es decir, la satisfacción se logra al combinar ambos factores de manera integral (Herzberg como se citó en Pavón et al., 2011).

Sonia Palma define la satisfacción laboral como la reacción afectiva, que se origina al comparar las condiciones reales del trabajo con las expectativas asociadas a dicha realidad (Salinas, 2018).

#### **4.2.1.1 Modelos Teóricos de la Satisfacción Laboral**

Existen diversas teorías y enfoques sobre la satisfacción laboral; sin embargo, se considerarán las principales. Entre ellos son la teoría de la discrepancia, los eventos situacionales, teoría de la jerarquía de las necesidades y la teoría bifactorial de Herzberg.

##### **4.2.1.1.1 Teoría de la discrepancia**

La teoría de la discrepancia de Locke plantea que la satisfacción laboral es el producto del valor asignado a las distintas dimensiones del trabajo y el grado de la concordancia que existe entre el nivel alcanzado (percepciones) y el nivel ambicionado (expectativas) que tiene el trabajador con su entorno laboral; asimismo, presenta tres elementos fundamentales para comprender dicha discrepancia, como la satisfacción respecto a las dimensiones del trabajo, la descripción de dichas dimensiones y la importancia que se les asigna (Cavalcante, 2004).

En conclusión, la teoría se basa en la discrepancia que tiene el empleado al momento de asignar un valor a las dimensiones del trabajo y de la congruencia que existe entre percepción y expectativa sobre su trabajo.

#### **4.2.1.1.2 Teoría de los eventos situacionales**

Quarstein et al. explican que la satisfacción laboral es producto de reacciones emocionales ante situaciones que el trabajador se encuentra en su organización que son causados por dos factores (Cavalcante, 2004).

- Características situacionales: refieren a que el trabajador, antes de aceptar un puesto de trabajo, primero analiza y evalúa las situaciones o condiciones de este para poder decidir si aceptará o no el puesto laboral. Por ejemplo, el salario, las oportunidades de desarrollo, las políticas de la empresa, etc.
- Eventos situacionales: ocurren cuando el empleado ya ha iniciado sus labores, a lo largo de su trabajo y durante las actividades que realiza. El trabajador se puede encontrar en situaciones que pueden ser favorables o desfavorables, ya que estos eventos son inesperados. Por ejemplo, la autonomía, flexibilidad de horario, las relaciones de trabajo, etc.

#### **4.2.1.1.3 Teoría de la jerarquía de necesidades**

Maslow plantea la teoría conocida como la jerarquía de necesidades basada en la idea de que los individuos tienen una serie de necesidades las cuales quieren satisfacer, estas en forma de jerarquía que motivan su comportamiento (Sergueyevna & Mosher, 2013).

1. Necesidades fisiológicas: Incluyen las necesidades biológicas como el apetito, sed, protección, etc.
2. Necesidades de seguridad: Estas necesidades constituyen el segundo escalón de la pirámide y se ponen de manifiesto cuando las necesidades fisiológicas han sido satisfechas en su mayor parte estas incluyen necesidades de seguridad personal, estabilidad y protección.

3. Necesidades sociales: Estas constituyen el tercer peldaño de la pirámide y se ponen de manifiesto cuando las necesidades fisiológicas y de seguridad se han satisfecho medianamente, las cuales son necesidades de afecto, de pertenencia a un grupo y de afiliación.
4. Necesidades de estima: Se ponen de manifiesto cuando las primeras tres necesidades ya se han satisfecho medianamente y están orientadas a la autoestima del individuo e incluyen el reconocimiento, el logro, la estimación de los demás.
5. Necesidades de auto realización: Estas se encuentran en la cima de la pirámide y hacen referencia al desarrollo de las potencialidades del ser humano, al deseo de convertirse en lo que el individuo desee y el deseo de la satisfacción plena del mismo.

#### **4.2.1.1.4 Teoría bifactorial de Herzberg**

Herzberg (1968) menciona que el comportamiento humano está definido por dos categorías distintas de las cuales denomina factores de motivación (intrínsecos) y factores de higiene (extrínsecos) que están relacionadas con satisfacción e insatisfacción laboral relativamente.

Herzberg plantea que los factores intrínsecos están asociados con el contenido del trabajo a los que denomina factores de motivación o crecimiento, como por ejemplo el logro, el reconocimiento del trabajo, la promoción o ascenso, responsabilidades y trabajo en sí mismo. Asimismo, menciona que los factores extrínsecos se relacionan con el entorno del trabajo a los que denomina factores de higiene, por ejemplo: la remuneración, la supervisión, las relaciones en su ambiente de trabajo, las políticas de la organización, las condiciones de trabajo y seguridad.

Plantea que los factores que ocasionan satisfacción laboral en el empleado son diferentes de los que generan insatisfacción, asimismo estos dos no son opuestos entre sí, dado que reflejan la ausencia de este.

A continuación, se detallarán las dimensiones que comprende dicha teoría en relación con el autor (Camargo, 2017).

**a) Factores de motivación:**

- Logros: refiere al deseo de realizar un buen trabajo, por el cual se les debe asignar tareas en relación con sus habilidades para lograr un desempeño favorable, asimismo deben conocer los objetivos y metas de la organización.
- Reconocimiento: valoración del trabajo realizado por el empleado, apreciar sus esfuerzos, asimismo establecer programas formales para premiarlos por sus logros.
- Promoción o ascenso: se refiere a las recompensas hacia los empleados por sus logros, es decir, darles un estatus en su estructura organizacional.
- Responsabilidad: capacidad de aceptar e influir en las decisiones para contribuir en la organización a través de su autonomía, lo cual permitirá que se sientan más motivados.
- Trabajo en sí mismo: hacerles saber que su aporte a la institución es importante y significativa, reforzando así su autoestima.

**b) Factores de higiene:**

- Políticas de la organización: hace referencia a los reglamentos establecidos dentro de la institución los cuales pueden generar frustración en los trabajadores si estos no son claros.

- Sueldo: es la recompensa monetaria recibida por sus aportes y conocimientos brindados a la institución, si el empleado siente que no le están recompensando bien se sentirá infeliz en su puesto laboral.
- Supervisión: la forma y la manera en la que se lleva el control en la organización, si esta fue justa o no a percepción del empleado.
- Condiciones de trabajo: características del ambiente laboral donde el trabajador desempeña sus labores, lo ideal sería brindarle un ambiente cómodo y confortante, además de la relación con sus compañeros.
- Seguridad en el trabajo: nivel de confianza que siente el empleado en su centro laboral.
- Relaciones interpersonales: se debe permitir establecer lazos de confianza entre compañeros, ya que estas relaciones fomentan el trabajo en equipo y por ende la satisfacción dentro de la empresa.

#### **4.2.1.1.5 Satisfacción laboral según Palma**

Para Palma la satisfacción se caracteriza por una tendencia duradera hacia el trabajo que se basa fundamentalmente en valores y creencias formados a partir de sus experiencias ocupacionales. Asimismo, identificó siete dimensiones las cuales están basadas en la teoría motivacional (Quispe, 2022). Esta definición es complementaria a la teoría bifactorial de Herzberg, ya que abarca las mismas dimensiones que influyen en el bienestar del colaborador.

- Condiciones físicas: Hace referencia a los aspectos de infraestructura donde se realizan las labores diarias del trabajo facilitando su ejecución.
- Beneficios remunerativos: Es el grado de satisfacción por el cual el trabajador se siente retribuido económicamente de manera regular o extra por su jornada habitual.

- Políticas administrativas: Es el nivel de conformidad que tiene el trabajador respecto a las normas establecidas por la organización que se encargan de regular la relación laboral con el empleado.
- Relaciones interpersonales: Es el nivel de satisfacción que presenta el empleado respecto a la interacción con otros miembros de su centro laboral.
- Desarrollo personal: Es la oportunidad que el trabajador tiene al desempeñarse adecuadamente en sus actividades que contribuyan al crecimiento profesional. Asimismo, mejorar a través de actividades que están diseñadas para desarrollar conocimientos, habilidades, etc.
- Desempeño de actividades: Es la apreciación que el empleado tiene en relación con sus labores diarias dentro de su organización.
- Relación con la autoridad: Es la evaluación subjetiva que realiza el empleado sobre la relación que tiene con su jefe inmediato respecto a las tareas ejecutadas diariamente.

Para la presente investigación se considerarán los conceptos empleados por Sonia Palma, asimismo el instrumento para la medición de las dimensiones de satisfacción laboral será el que ella propone y se detalla a continuación.

#### **4.2.1.2 Medición de la Satisfacción laboral**

##### **4.2.1.2.1 Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC**

La escala SL-SPC de la autora Sonia Palma Carrillo fue desarrollada en 1999 y estandarizada en Lima - Perú. Esta encuesta se basa en la teoría motivacional teniendo como objetivo medir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en Lima metropolitana, la muestra piloto consistió en 952 trabajadores dependientes en empresas de Lima Metropolitana (1999), esta escala puede ser aplicada en hombres como en mujeres mayores de 18 años y se puede administrar de manera grupal o individual.

La escala se aplica en un tiempo estimado de veinte minutos y está conformada por 36 ítems relacionados con siete dimensiones. Los enunciados 1, 13, 21, 28 y 32 hacen referencia a la dimensión condiciones físicas, los enunciados 2, 7, 14 y 22 a beneficios remunerativos, los enunciados 8, 15, 17, 23 y 33 a las políticas administrativas, los enunciados 5, 11, 19, 26, 30 y 35 al desempeño de tareas, los enunciados 4, 10, 18, 25, 29 y 34 al desarrollo personal, los enunciados 3, 9, 16 y 24 a las relaciones sociales y los enunciados 6, 12, 20, 27, 31 y 36 a la relación con la autoridad relación con la autoridad.

Las respuestas son medibles en una escala tipo Likert donde se asignan los siguientes criterios de puntuación: Totalmente de acuerdo (5 puntos), de acuerdo (4 puntos), indeciso (3 puntos), en desacuerdo (2 puntos) y totalmente en desacuerdo (1 punto). Para los ítems negativos se considera las puntuaciones de forma inversa. El puntaje total se calcula sumando las puntuaciones obtenidas en las respuestas de cada ítem, donde el rango de puntuación total oscila entre 36 y 180 representando los valores más bajos y más altos posibles. Se considerará alta insatisfacción si el puntaje obtenido se encuentra entre 0 y 92 puntos, parcial insatisfacción si se obtiene entre 93 y 111 puntos, regular si se sitúa entre 112 y 148 puntos, parcial satisfacción entre 149 y 167 puntos y alta satisfacción si se obtiene de 168 a más puntos.

Validez y confiabilidad: se evaluó la validez de constructo y la validez concurrente del instrumento. Para esta última se correlacionaron los puntajes totales de la escala SL-SPC con los puntajes del cuestionario de satisfacción de Minnesota en una submuestra de 300 trabajadores. El coeficiente de validez obtenido fue de 0.05. mientras que la confiabilidad evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0.79 (Casana, 2015). Por otro lado, Dávila y Agüero (2021) realizaron el análisis de fiabilidad del mismo instrumento con coeficiente Alfa de Cronbach de 0.789 demostrando la confiabilidad del cuestionario.

## **5 Metodología**

### **5.1 Tipo y diseño de estudio**

La presente investigación es de tipo cuantitativo, observacional descriptivo de corte transversal, ya que se realizó una sola medición en el tiempo.

### **5.2 Área de estudio**

La investigación se realizó en los once departamentos del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, específicamente en las áreas correspondientes al personal asistencial.

### **5.3 Población**

La población del estudio estuvo conformada por todo el personal asistencial que labora en los departamentos del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz (medicina, cirugía, pediatría, gineco-obstetricia, odontoestomatología, enfermería, emergencia y cuidados críticos, anestesiología y centro quirúrgico, patología clínica y anatomía patológica, diagnóstico por imágenes, apoyo al tratamiento), según información proporcionada por el hospital, en estos departamentos laboran mil cien trabajadores entre profesionales de la salud, técnicos y auxiliares asistenciales..

### **5.4 Muestra**

Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando a los participantes según su disponibilidad y accesibilidad. Se recibieron 353 encuestas de las cuales se analizaron 287 aplicando los criterios de selección. Es preciso resaltar que no todas las áreas asistenciales participaron en el estudio como las áreas de Unidades de Cuidados Intensivos e Intermedios, Centro quirúrgico, Salas de Partos y de Recuperación, debido a que el acceso a estos servicios era restringido.

#### ***Criterios de inclusión***

- Personal que se encuentre realizando labores de asistencia en salud durante el periodo del presente estudio.

- Personal asistencial que labora en uno de los once departamentos del hospital.
- Personal asistencial mayor de edad que labora en uno de los once departamentos del hospital.
- Personal asistencial que tengan como mínimo seis meses laborando en uno de los once departamentos del hospital.
- Personal asistencial que acepte participar en el estudio y firme el consentimiento informado (anexo N°1).

***Criterios de exclusión***

- Personal asistencial que se encuentre en licencia, vacaciones o reemplazando.
- Personal administrativo que labora en uno de los once departamentos del hospital.
- Personal que no acepte participar en el estudio.

## Operacionalización de variable

<b>Variable</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Tipo de variable</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Indicador</b>
Sexo	Condición biológica manifestada por el individuo encuestado			Cualitativa dicotómica	Nominal	Femenino Masculino
Edad	Número de años de vida cumplidos manifestados por el personal encuestado			Cualitativa politómica	Ordinal	18 a 29 años 30 a 39 años 40 a 49 años 50 a más años
Estado civil	Situación civil de la persona encuestada			Cualitativa politómica	Nominal	Soltero (a) Casado (a) Viudo (a) Divorciado(a)
Tiempo laborando en la institución	Tiempo que la persona lleva ejerciendo su labor en el hospital			Cualitativa politómica	Ordinal	6 meses a 1 año 1 a 5 años 6 a 10 años 11 a más años

Satisfacción laboral	Percepción que tiene el empleado respecto a su entorno laboral.	Condiciones físicas	Aspectos de infraestructura en donde el trabajador labora.	Cuantitativa discreta	De Razón	Puntaje: 0 - 23
		Beneficios remunerativos	Es el incentivo económico que el trabajador recibe como retribución	Cuantitativa discreta	De Razón	Puntaje: 0 - 18
		Políticas administrativas	Regulaciones implementadas por las empresas que se encargan de regular la relación laboral con el empleado	Cuantitativa discreta	De Razón	Puntaje: 0 - 23
		Relaciones sociales	Relación del trabajador con sus compañeros de trabajo	Cuantitativa discreta	De Razón	Puntaje: 0 - 19
		Desarrollo personal	Capacidad de autorrealización dentro de la empresa	Cuantitativa discreta	De Razón	Puntaje: 0 - 29
		Desarrollo de tareas	Percepción del empleado sobre las actividades que	Cuantitativa discreta	De Razón	Puntaje: 0 - 29

			realiza en su institución laboral			
		Relación con la autoridad	Perspectiva del empleado en relación con el vínculo con su superior	Cuantitativa discreta	De Razón	Puntaje: 0 - 29

### 5.5 Procedimiento de recolección de datos

Para la recolección de datos se detallan los pasos a continuación. En primer lugar, el presente protocolo de investigación se presentó al jurado de la Facultad de Salud Pública y Administración (FASPA) para su revisión y aprobación. En segundo lugar, se envió al Comité Institucional de Ética en humanos de la Universidad Peruana Cayetano Heredia para su revisión, aprobación y levantamiento de observaciones.

En tercer lugar, se gestionó la entrega de la carta de presentación a Dirección ejecutiva dirigida al Dr. José Mendoza, director del “Hospital Carlos Lanfranco La Hoz” y también al área de Docencia con el fin de proceder con la investigación. En cuarto lugar, se llevó a cabo una reunión con el Área de Docencia para gestionar reuniones y coordinaciones oportunas para el desarrollo de la investigación. Asimismo, se coordinó con los jefes o coordinadores de cada departamento para proceder a entregar las encuestas a su personal a cargo. En quinto lugar, se entregó la encuesta y consentimiento impreso de manera presencial al personal asistencial que aceptaba participar en la investigación. La encuesta impresa no solicitó nombres ni apellidos del participante.

Al momento de entregar la encuesta, también se les brindó el consentimiento informado, donde se les explicó en qué consiste y cómo realizar su correcto llenado, esta recolección de información se llevó a cabo en un ambiente privado con una duración estimada de 8 a 10 minutos.

La recolección de los datos se realizó de la siguiente manera: una vez recibidas las encuestas, se revisó que todas las preguntas hayan sido contestadas, en caso se haya encontrado alguna respuesta faltante, se le mencionaba para que lo puedan completar y si es que el personal no deseaba, entregaba la encuesta tal cual. Finalmente se agradeció a los participantes por su colaboración con el estudio.

## 5.6 Análisis de información

Para el análisis de los datos, la información obtenida se procesó en el Microsoft Excel, en donde se le asignó un código a cada uno de los cuestionarios. Para garantizar el control de calidad del estudio, se realizó la técnica de doble digitación de las encuestas físicas para poder verificar que no se haya producido error alguno en el procesamiento de los datos. Asimismo, se realizó el análisis descriptivo en el software estadístico libre Jamovi versión 2.3.21, para las variables categóricas (sexo, edad, estado civil y tiempo laborando) y para las dimensiones se usaron frecuencias y porcentajes. Posterior a ello, se analizaron e interpretaron los resultados a partir del puntaje obtenido de las encuestas, cuyo puntaje total se obtuvo de la suma de cada uno de los 36 ítems que fueron medidos mediante una escala tipo Likert que va de uno (totalmente en desacuerdo) a cinco (totalmente en acuerdo), de manera que la puntuación total oscila entre 36 y 180 puntos. Asimismo, se describió el nivel de satisfacción según las características sociodemográficas como la edad, sexo, estado civil y tiempo laborando. Finalmente, los resultados obtenidos se mostraron en tablas y gráficos simples para su interpretación.

## 5.7 Consideraciones éticas

El presente estudio, además del consentimiento informado (anexo N° 1), se presentó al Comité Institucional de Ética en investigación en Humanos de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH) y a la Facultad de Salud Pública y Administración (FASPA) para su revisión y aprobación. Se garantizaron los cuatro principios éticos:

- **Autonomía:** Este principio se evidencia a través del consentimiento informado en el que se señala que el participante tendrá la libertad de participar o no en el estudio.

- **Beneficencia:** Los resultados del estudio recolectado brindarán beneficios al conjunto del hospital y cada uno de los trabajadores, adicional se les entregará un material informativo sobre los derechos laborales comunes.
- **No maleficencia:** La información recolectada no será divulgada y solo se usará para fines del estudio, asimismo se asegurará el anonimato del participante.
- **Justicia:** Los participantes serán tratados con respeto e igualdad durante la encuesta.

## 6 Resultados

En la presente investigación participaron un total de 353 trabajadores pertenecientes a los once departamentos del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra, provincia de Lima. De este total se identificaron que diez eran personal administrativo de uno de los departamentos analizados. Asimismo, se excluyeron trece encuestas por el llenado incompleto. Así también cuarenta y tres participantes indicaron que tenían entre cero a seis meses laborando en el hospital, por lo que se excluyeron sus respectivas encuestas por no cumplir uno de nuestros criterios de selección. Es así como, del total de encuestas se analizaron doscientos ochenta y siete cuestionarios.

Las variables sociodemográficas consideradas en el estudio fueron cuatro, tales como sexo, edad, estado civil y el tiempo que llevan laborando en la institución. De las cuales las variables edad y tiempo laborando fueron agrupadas en cuatro diferentes rangos.

## Características sociodemográficas del personal asistencial

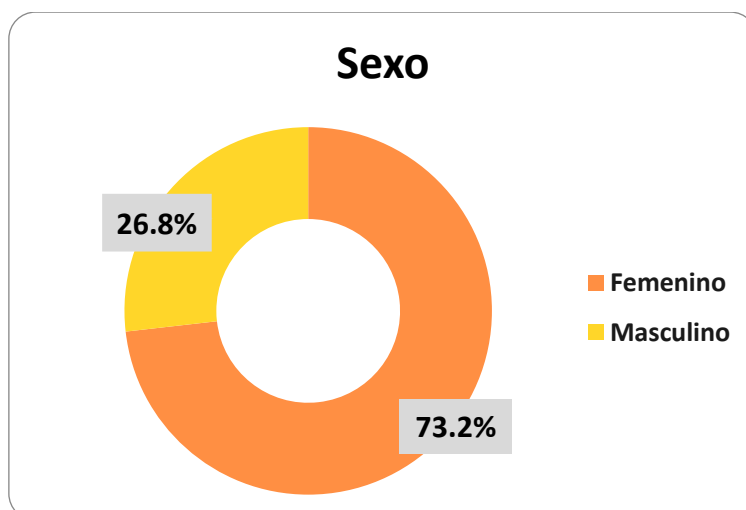
**Tabla 1**

*Característica sociodemográfica: sexo*

Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Femenino	210	73.2 %	73.2 %
Masculino	77	26.8 %	100.0 %
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>100.0 %</b>	

**Gráfico 1**

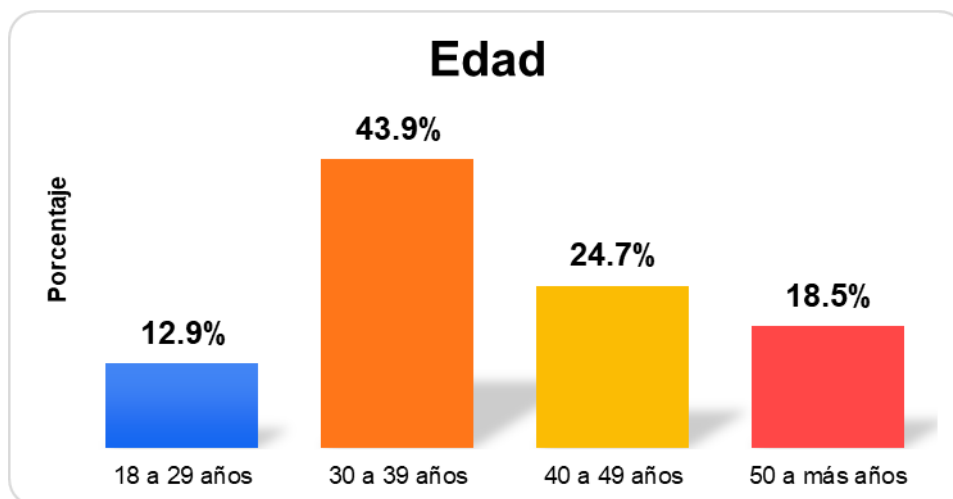
*Característica sociodemográfica: sexo*



La tabla y gráfico 1 muestra que la población predominante en el estudio es femenina con el 73.2 %, es decir 210 mujeres. El masculino representa solo un 26.8 % con un total de 77 varones. Esta diferencia es significativa, lo que indica que el grupo estudiado está compuesto principalmente por mujeres.

**Tabla 2***Característica sociodemográfica: edad*

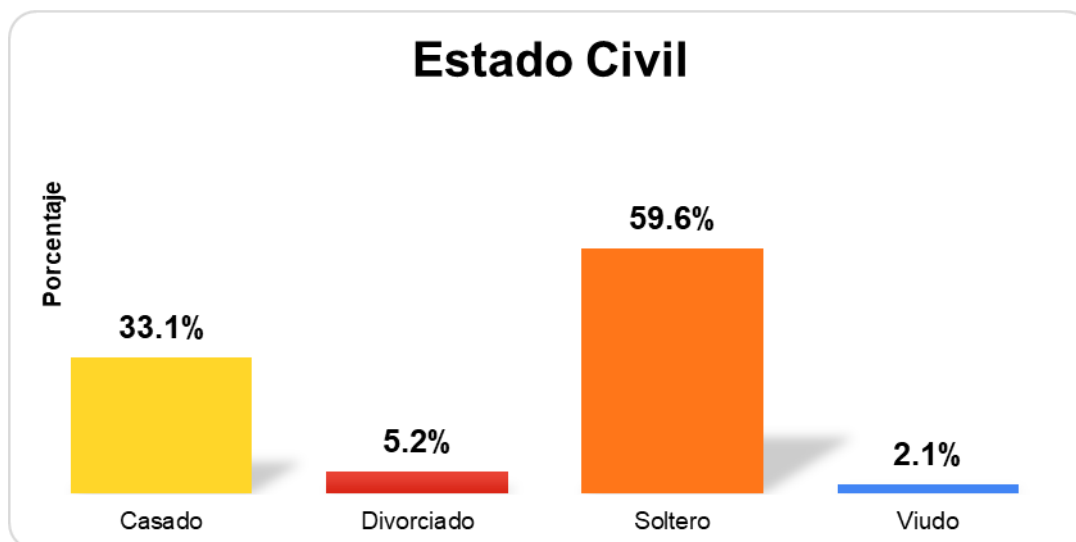
<b>Edad</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
18 a 29 años	37	12.9 %	12.9 %
30 a 39 años	126	43.9 %	56.8 %
40 a 49 años	71	24.7 %	81.5 %
50 a más años	53	18.5 %	100.0 %
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>100.0 %</b>	

**Gráfico 2***Característica sociodemográfica: edad*

La distribución porcentual de la tabla y gráfico 2 muestra que la mayoría de la población estudiada se encuentra en el rango de 30 a 39 años, representando el 43.9 % (126 personas), mientras que el grupo de 40 a 49 años con un 24.7 % (71 personas). En menor proporción, el 18.5 % de la población tiene 50 años o más, mientras que el grupo de 18 a 29 años es el menos representado con solo el 12.9 %. Es preciso mencionar que, el 56.8 % de la población tiene menos de 40 años, mientras que el 81.5 % tiene menos de 50 años. Estos resultados indican que la mayoría está conformada por trabajadores relativamente jóvenes, lo cual puede implicar una mayor adaptabilidad y disposición a cambios en la institución.

**Tabla 3***Característica sociodemográfica estado: civil*

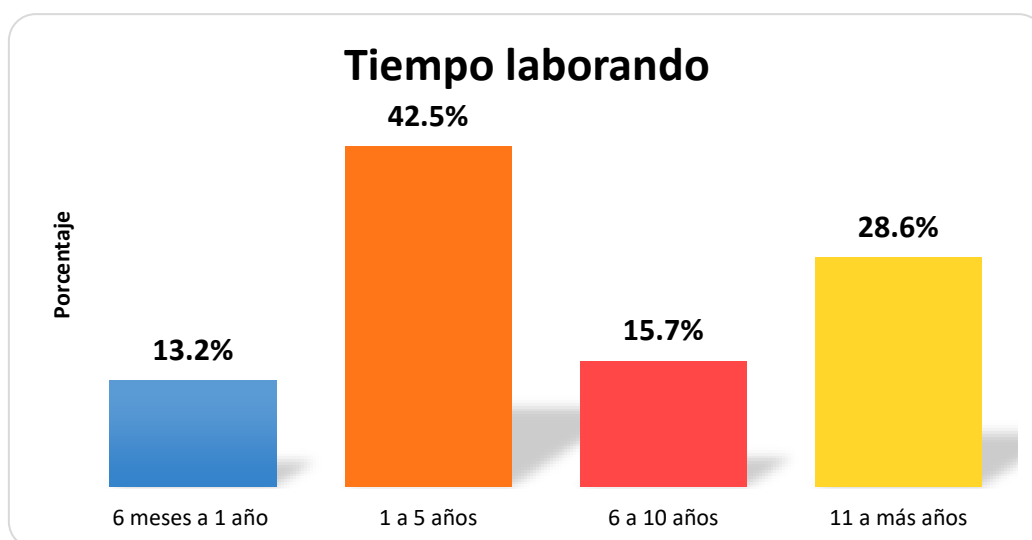
<b>Estado Civil</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
Casado	95	33.1 %	33.1 %
Divorciado	15	5.2 %	38.3 %
Soltero	171	59.6 %	97.9 %
Viudo	6	2.1 %	100 %
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>100.0 %</b>	

**Gráfico 3***Característica sociodemográfica estado: civil*

La tabla y gráfico 3 muestra que la mayoría de los participantes son solteros con 171 del total lo cual representa el 59.6 %, mientras que 95 están casados equivalente al 33.1 % de encuestados. En menor proporción, el 5.2 % de los encuestados son divorciados y solo el 2.1 % son viudos. Esta predominancia puede estar relacionada a una mayor disponibilidad de tiempo, ya que les facilita la adaptación a turnos rotativos o jornadas demandantes en comparación con quienes tienen responsabilidades familiares. Además, esto podría influir en la percepción de la satisfacción, ya que tienen menos factores externos que interfieren en su desempeño.

**Tabla 4***Característica sociodemográfica: tiempo laborando*

<b>Tiempo laborando</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
6 meses a 1 año	38	13.2 %	13.2 %
1 a 5 años	122	42.5 %	55.7 %
6 a 10 años	45	15.7 %	71.4 %
11 a más años	82	28.6 %	100.0 %
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>100.0 %</b>	

**Gráfico 4***Característica sociodemográfica: tiempo laborando*

La tabla y gráfico 4 muestra la distribución del tiempo que los trabajadores llevan laborando en el hospital. La mayoría tiene entre 1 a 5 años de antigüedad lo que representa el 42.5 % de la población. Le sigue el grupo con 11 años o más, representando el 28.6 %. En menor proporción, el 15.7 % de los trabajadores tiene entre 6 a 10 años en la institución, mientras que el 13.2 % se encontraba laborando entre 6 meses a 1 año. Al observar el porcentaje acumulado, se identifica que el 71.4 % lleva laborando entre 6 meses a 10 años. Esto se relaciona con el hecho de que el grupo mayoritario aún no cuenta con una trayectoria prolongada en el hospital, por ende, puede influir en su satisfacción.

## Nivel de satisfacción laboral percibida por el personal asistencial del Hospital

Carlos Lanfranco La Hoz

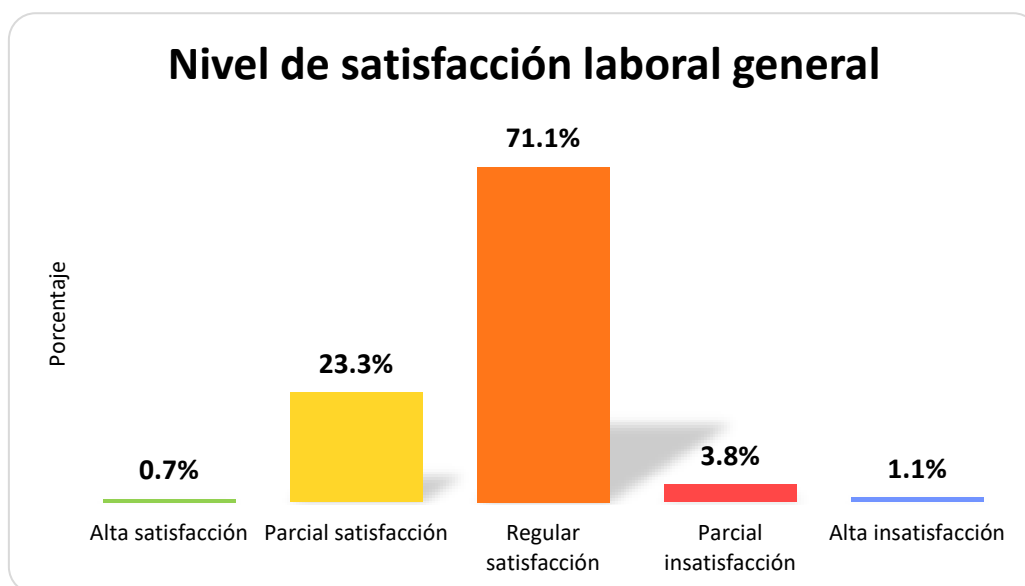
**Tabla 5**

*Nivel de satisfacción laboral general*

Nivel de satisfacción	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Alta satisfacción	2	0.7 %	0.7 %
Parcial satisfacción	67	23.3 %	24.0 %
Regular satisfacción	204	71.1 %	95.1 %
Parcial insatisfacción	11	3.8 %	98.9 %
Alta insatisfacción	3	1.1 %	100.0 %
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>100.0 %</b>	

**Gráfico 5**

*Nivel de satisfacción laboral general*



La tabla y gráfico 5 muestra el nivel de satisfacción laboral percibida por el personal asistencial que labora en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz donde se evidencia que el 71.1 % reporta una “satisfacción regular”, es decir 204 trabajadores. Por otro lado, el 23.3 % expresa una “parcial satisfacción”, mientras que solo un 0.7 % reporta “alta satisfacción”. Respecto a la insatisfacción, el 3.8 % manifiesta una “parcial

insatisfacción”, y un 1.1 % reporta “alta insatisfacción”. Aunque estos porcentajes son bajos, reflejan la existencia de un grupo que no se siente conforme en su trabajo. En términos generales, el 24 % se encuentra entre una “parcial y alta satisfacción”. Sin embargo, este porcentaje no es suficiente para considerar que la mayoría de los participantes esté altamente satisfecha, ya que predomina un nivel de satisfacción regular. Esta predominancia indica una percepción neutra o conforme en relación con sus condiciones laborales, pero con oportunidades claras de mejora. Este resultado podría estar relacionado con la situación actual del hospital, así como de una posible reserva al expresar su opinión.

### **Dimensiones de la satisfacción laboral**

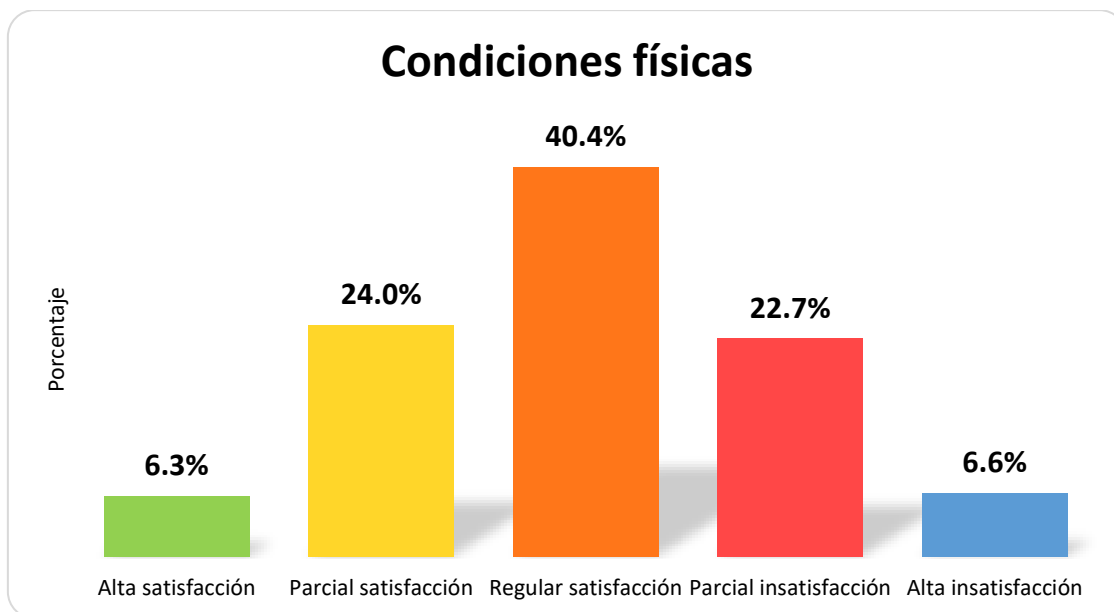
**Tabla 6**

*Nivel de satisfacción laboral según la dimensión condiciones físicas*

<b>I. Condiciones físicas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
Alta satisfacción	18	6.3 %	6.3 %
Parcial satisfacción	69	24.0 %	30.3 %
Regular satisfacción	116	40.4 %	70.7 %
Parcial insatisfacción	65	22.7 %	93.4 %
Alta insatisfacción	19	6.6 %	100.0 %
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>100.0 %</b>	

**Gráfico 6**

Nivel de satisfacción laboral según la dimensión condiciones físicas



La tabla y el gráfico 6 muestra que el 40.4 % de los trabajadores tienen una “satisfacción regular” respecto a las condiciones físicas en el entorno laboral, el 24 % experimenta una “parcial satisfacción”, mientras que solo un 6.3 % lo percibe como una “alta satisfacción”. Por otro lado, la insatisfacción también es relevante, con un 22.7 % de los trabajadores manifestando “parcial insatisfacción” y un 6.6 % alta insatisfacción.

Estos resultados se relacionan con el deterioro de la infraestructura, considerando que el hospital tiene más de 50 años de funcionamiento, lo que conlleva limitaciones físicas como ambientes reducidos, mobiliario antiguo, ventilación deficiente y sanitarios con mantenimiento deficiente. Asimismo, la reciente reestructuración en el departamento de emergencia podría haber generado incomodidades temporales. La limitada disponibilidad de equipos y mobiliarios médicos y la escasa renovación de materiales también afectan de forma negativa en la percepción del entorno laboral. Este conjunto de factores afecta la productividad y desempeño del trabajador para alcanzar una mayor satisfacción.

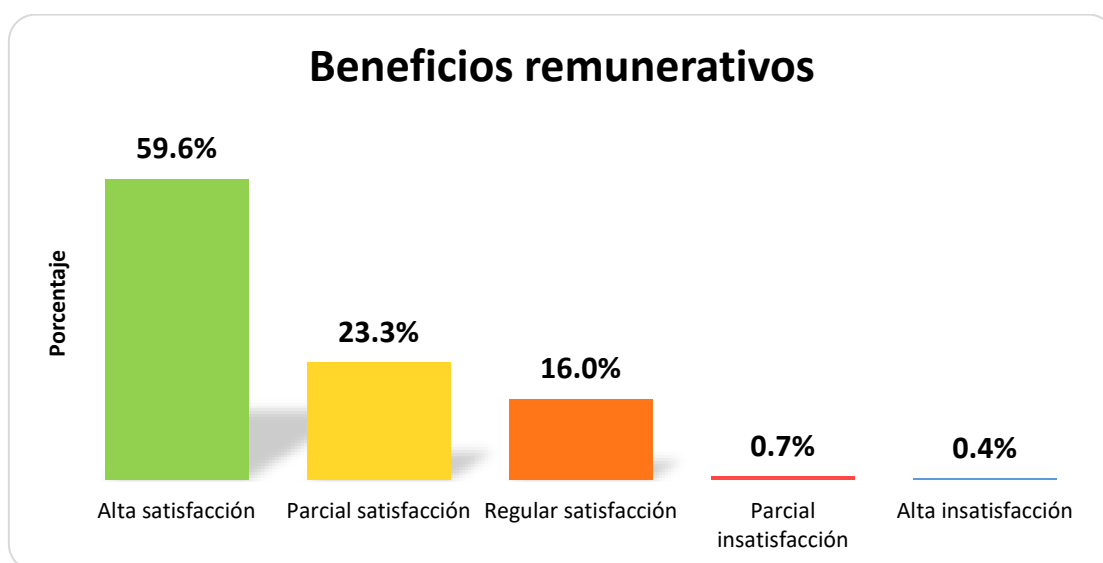
**Tabla 7**

*Nivel de satisfacción laboral según la dimensión beneficios remunerativos.*

<b>II. Beneficios remunerativos</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
Alta satisfacción	171	59.6 %	59.6 %
Parcial satisfacción	67	23.3 %	82.9 %
Regular satisfacción	46	16.0 %	98.9 %
Parcial insatisfacción	2	0.7 %	99.6 %
Alta insatisfacción	1	0.4 %	100.0 %
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>100.0 %</b>	

**Gráfico 7**

*Nivel de satisfacción laboral según la dimensión beneficios remunerativos*



La tabla y el gráfico 7 muestra que la mayoría del personal asistencial 59.6 % percibe una “alta satisfacción” en relación con la dimensión beneficios remunerativos. Asimismo, el 23.3 % se encuentra “parcialmente satisfecho” y el 16 % señala tener una “satisfacción regular”. Por otro lado, el nivel de insatisfacción es mínimo, puesto que el 0.7 % manifestaron una “parcial insatisfacción” y un 0.4 % “alta insatisfacción”, lo que indica que muy pocos han mostrado un descontento con sus beneficios laborales.

Estos resultados reflejan que los trabajadores perciben una retribución acorde con el desempeño de sus actividades en el hospital. Si bien las remuneraciones se encuentran estructuradas según el cargo, esta percepción favorable se podría explicar por la ubicación geográfica del hospital ya que, al encontrarse en una zona periférica de Lima, donde el costo de vida es relativamente más bajo, los ingresos son suficientes en comparación con otras zonas.

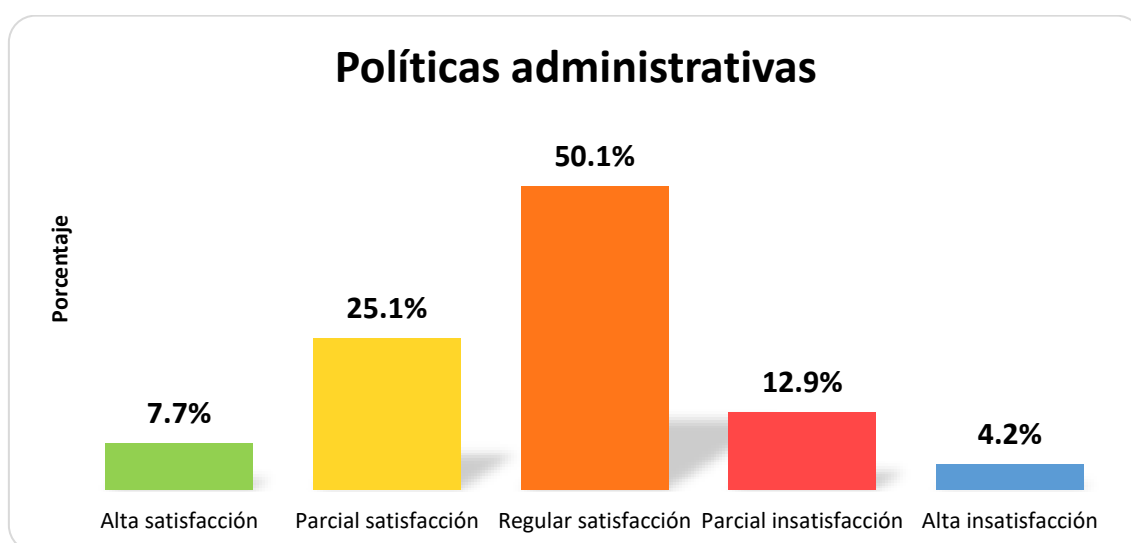
**Tabla 8**

*Nivel de satisfacción laboral según la dimensión políticas administrativas*

<b>III. Políticas administrativas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
Alta satisfacción	22	7.7 %	7.7 %
Parcial satisfacción	72	25.1 %	32.8 %
Regular satisfacción	144	50.1 %	82.9 %
Parcial insatisfacción	37	12.9 %	95.8 %
Alta insatisfacción	12	4.2 %	100.0 %
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>100.0 %</b>	

**Gráfico 8**

*Nivel de satisfacción laboral según la dimensión políticas administrativas*



La tabla y el gráfico 8 muestra que el 50.1 % de los trabajadores tienen una “satisfacción regular” respecto a las políticas administrativas, lo que indica que aproximadamente la mitad de los encuestados tiene una percepción neutral con respecto a la dimensión. Así también, el 25.1 % experimenta una “parcial satisfacción”, mientras que sólo un 7.7 % percibe una “alta satisfacción”. En relación con la insatisfacción, se resume que el 12.9 % del personal encuestado expresó una “parcial insatisfacción” y un 4.2 % “alta insatisfacción”.

El hospital, como toda entidad del sector público se rige por normativas internas institucionales que regulan la relación laboral, como el Manual de Organización y Funciones, el Reglamento de Organización y Funciones y el Plan Anual de Trabajo, entre otros documentos. Es posible que estas normas sean percibidas como aceptables por la mitad de los encuestados, asimismo tienen una tendencia hacia satisfacción parcial. Sin embargo, esto demuestra que existen áreas críticas en la gestión administrativa, como los procesos burocráticos, participación limitada del personal, inadaptabilidad a las políticas administrativas en relación con las funciones, desconocimiento en actualización de políticas.

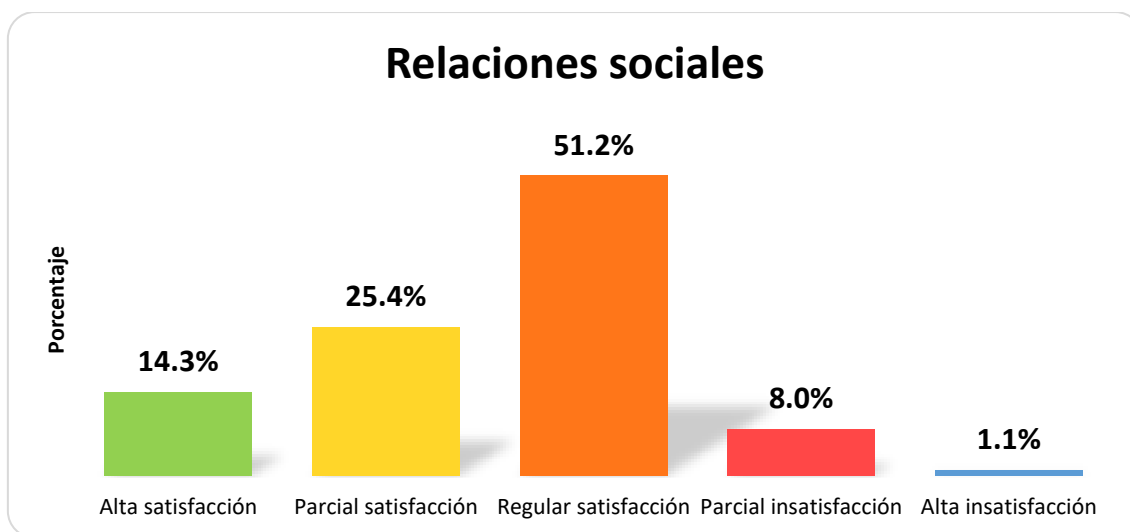
**Tabla 9**

*Nivel de satisfacción laboral según la dimensión relaciones sociales*

<b>IV. Relaciones sociales</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
Alta satisfacción	41	14.3 %	14.3 %
Parcial satisfacción	73	25.4 %	39.7 %
Regular satisfacción	147	51.2 %	90.9 %
Parcial insatisfacción	23	8.0 %	98.9 %
Alta insatisfacción	3	1.1 %	100.0 %
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>100.0 %</b>	

## Gráfico 9

*Nivel de satisfacción laboral según la dimensión relaciones sociales*



La tabla y gráfico 9 muestra que el 51.2 % de los participantes presentan una “regular satisfacción” respecto a la dimensión relaciones sociales. Por otro lado, el 25.4 % percibe una “parcial satisfacción”, mientras que solo un 14.3 % manifiesta una “alta satisfacción”. En relación con los niveles de insatisfacción, el 8 % expresa una “parcial insatisfacción” y un 1.1 % manifiesta una “alta insatisfacción”.

Esta dimensión refleja la existencia de una interrelación debilitada entre los miembros de la institución y falta de compañerismo, evidenciada por la competencia interna que afecta el ambiente laboral y la falta de espacios para la comunicación efectiva. Además, la sobre carga laboral y la presión constante pueden reducir el tiempo disponible para el apoyo entre colegas. Los resultados indican que la mitad de los encuestados perciben una relación aceptable en el hospital, asimismo sugiere oportunidades para fortalecer los vínculos y la colaboración entre el personal.

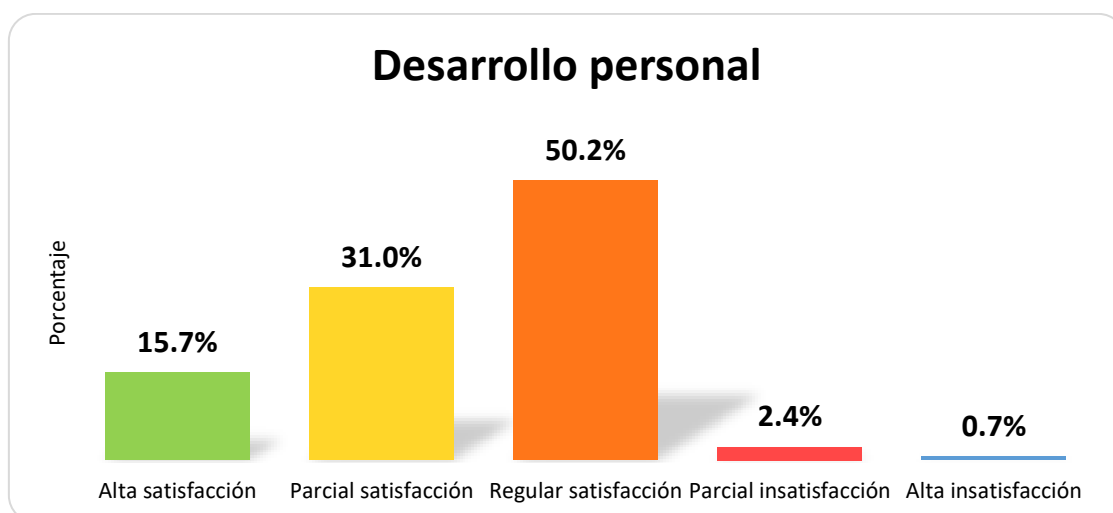
**Tabla 10**

*Nivel de satisfacción laboral según la dimensión desarrollo personal*

<b>V. Desarrollo personal</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
Alta satisfacción	45	15.7 %	15.7 %
Parcial satisfacción	89	31.0 %	46.7 %
Regular satisfacción	144	50.2 %	96.9 %
Parcial insatisfacción	7	2.4 %	99.3 %
Alta insatisfacción	2	0.7 %	100.0 %
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>100.0 %</b>	

**Gráfico 10**

*Nivel de satisfacción laboral según la dimensión desarrollo personal*



La tabla y el gráfico 10 muestra que, el 50.2 % indica tener una “regular satisfacción” en relación con el desarrollo personal. Mientras que, el 31 % presenta una “parcial satisfacción” y el 15.7 % “alta satisfacción”. El 2.4 % expresa “parcial insatisfacción” y un 0.7 % “alta insatisfacción”, lo que indica que muy pocos trabajadores se sienten completamente insatisfechos.

Los resultados podrían estar relacionados con un limitado desarrollo profesional percibido en el hospital. Pues refleja cierta conformidad, lo cual estaría vinculado con la ausencia de planes de carrera, oportunidades limitadas de crecimiento o ascensos, la falta

de reconocimientos visibles, autorrealización de los colaboradores en la institución. Esta situación impacta de forma negativa en la productividad, y en la estabilidad laboral de los colaboradores en relación con su trabajo.

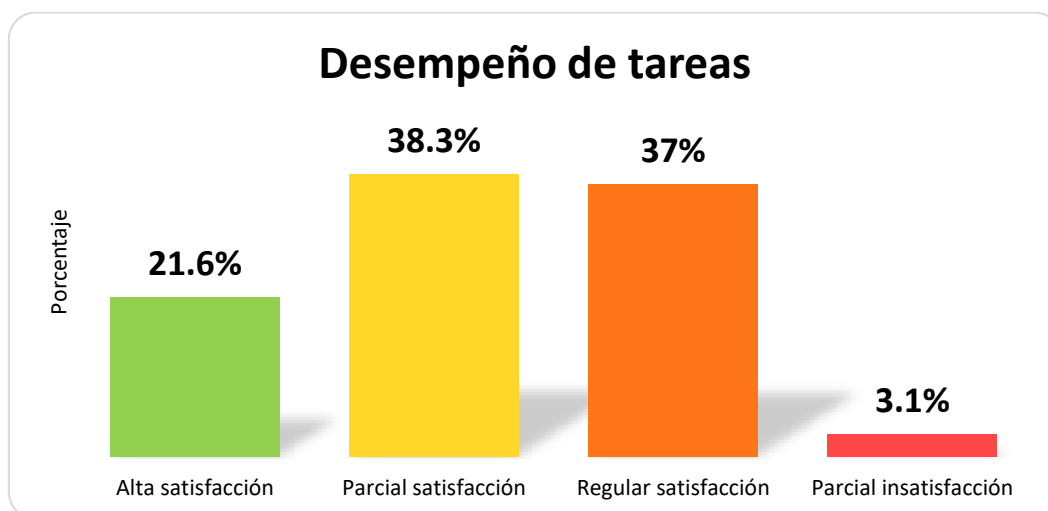
**Tabla 11**

*Nivel de satisfacción laboral según la dimensión desempeño de tareas*

<b>VI. Desempeño de tareas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
Alta satisfacción	62	21.6 %	21.6 %
Parcial satisfacción	110	38.3 %	59.9 %
Regular satisfacción	106	37.0 %	96.9 %
Parcial insatisfacción	9	3.1 %	100.0 %
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>100.0 %</b>	

**Gráfico 11**

*Nivel de satisfacción laboral según la dimensión desempeño de tareas*



La tabla y gráfico 11 muestra los resultados de la dimensión desempeño de tareas. El 38.3 % presenta una "parcial satisfacción", seguido del 37 % con "regular satisfacción", mientras que el 21.6 % indican tener "alta satisfacción". Por otro lado, el 3.1 %, presenta "parcial insatisfacción". Ninguno reportó niveles altos de insatisfacción.

Los resultados indican una tendencia mayoritaria hacia la satisfacción, lo que sugiere que una parte significativa de los trabajadores percibe un desempeño óptimo o adecuado en relación con sus funciones. Esto podría deberse a que las instituciones públicas suelen contar con lineamientos estructurados para el desarrollo de las actividades, los cuales se mantienen estables en el tiempo, pero factores como la sobrecarga laboral que ocasionan estrés, la limitada autonomía en relación con sus puestos de trabajo y la falta de reconocimiento impactan en su desempeño y en su compromiso institucional.

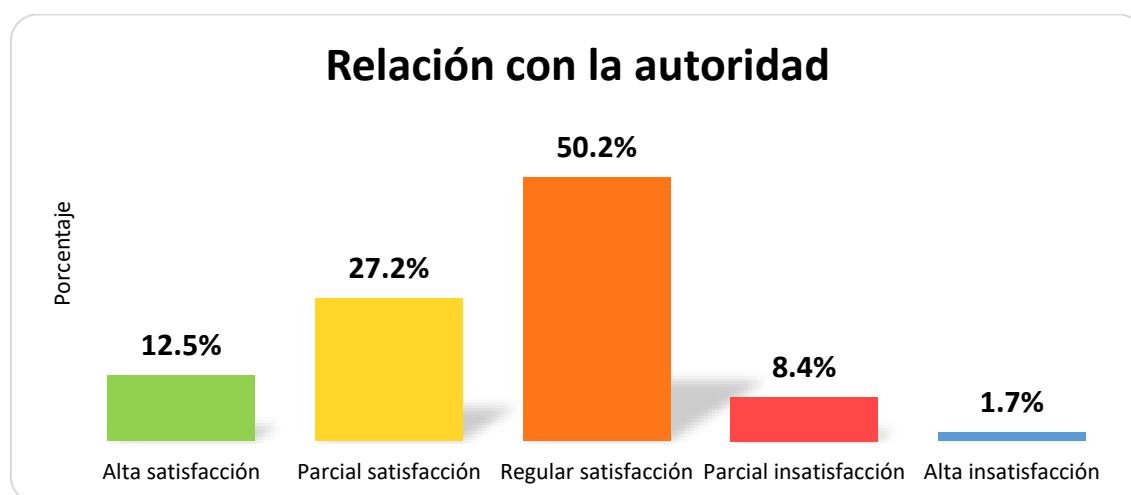
**Tabla 12**

*Nivel de satisfacción laboral según la dimensión relación con la autoridad*

<b>VII. Relación con la autoridad</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
Alta satisfacción	36	12.5 %	12.5 %
Parcial satisfacción	78	27.2 %	39.7 %
Regular satisfacción	144	50.2 %	89.9 %
Parcial insatisfacción	24	8.4 %	98.3 %
Alta insatisfacción	5	1.7 %	100.0 %
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>100.0 %</b>	

**Gráfico 12**

*Nivel de satisfacción laboral según la dimensión relación con la autoridad*



La tabla y gráfico 12 muestra los resultados de la dimensión relación con la autoridad. La mayoría de las personas con un 50.2 % tiene una “regular satisfacción”, el 27.2 % se encuentra “parcialmente satisfecho”, mientras que solo un 12.5 % tiene una “alta satisfacción”. Aunque hay una pequeña proporción de personas que se sienten “parcialmente insatisfechas” con un 8.4 % o incluso “altamente insatisfechas” con 1.7 %, estos grupos son minoritarios.

Esta dimensión se enfoca en la relación que el personal mantiene con su superior inmediato. En el contexto hospitalario, donde predomina una estructura jerárquica, es común que las figuras de autoridad adopten un estilo más autoritario. Esta percepción está relacionada con la comunicación vertical entre los superiores y colaboradores y con las deficiencias en el liderazgo identificadas previamente por la institución en su plan de clima y cultura organizacional.

**Tabla 13**

*Nivel de satisfacción laboral según el sexo*

Nivel de satisfacción	Femenino			Masculino			Total
	n	%	% A	n	%	% A	n
Alta satisfacción	2	1.0 %	1.0 %	0	0.0 %	0.0 %	2
Parcial satisfacción	47	22.4 %	23.4 %	20	26.0 %	26.0 %	67
Regular satisfacción	149	70.9 %	94.3 %	55	71.4 %	97.4 %	204
Parcial insatisfacción	9	4.3 %	98.6 %	2	2.6 %	100.0 %	11
Alta insatisfacción	3	1.4 %	100.0 %	0	0.0 %	100.0 %	3
<b>Total</b>	<b>210</b>			<b>77</b>			<b>287</b>

En la tabla 13, se visualiza la percepción del nivel de satisfacción del personal asistencial, que varía entre el sexo. En el caso de las mujeres, el 71 % presenta “regular satisfacción” y un 22.4 % “parcial satisfacción”. En relación con el sexo masculino, el 71.4 % manifiesta “regular satisfacción” y el 26 % “parcial satisfacción”

**Tabla 14***Nivel de satisfacción laboral según el rango de edades*

Nivel de satisfacción	18 a 29 años			30 a 39 años			40 a 49 años			50 a más años			Total
	n	%	% A	n	%	% A	n	%	%A	n	%	% A	n
Alta satisfacción	0	0.0 %	0.0 %	1	0.8 %	0.8 %	0	0.0 %	0.0 %	1	1.9 %	1.9 %	2
Parcial satisfacción	10	27.0 %	27.0 %	22	17.5 %	18.3 %	15	21.1 %	21.1 %	20	37.7 %	39.6 %	67
Regular satisfacción	25	67.6 %	94.6 %	95	75.3 %	93.6 %	54	76.1 %	97.2 %	30	56.6 %	96.2 %	204
Parcial insatisfacción	1	2.7 %	97.3 %	6	4.8 %	98.4 %	2	2.8 %	100.0 %	2	3.8 %	100.0 %	11
Alta insatisfacción	1	2.7 %	100.0 %	2	1.6 %	100.0 %	0	0.0 %	100.0 %	0	0.0 %	100.0 %	3
<b>Total</b>	<b>37</b>			<b>126</b>			<b>71</b>			<b>53</b>			<b>287</b>

La tabla 14 muestra el análisis entre los niveles de satisfacción y los rangos de edad de los participantes. En todos los grupos de edades la mayoría presentó una “regular satisfacción”, siendo el 67.6 % en el grupo de 18 a 29 años, el 75.4 % en el grupo de 30 a 39 años, el 76.1 % en el grupo de 40 a 49 años y el 56.6 % en 50 a más años.

**Tabla 15***Nivel de satisfacción laboral según el estado civil*

Nivel de satisfacción	Soltero			Casado			Viudo			Divorciado			Total n
	n	%	% A	n	%	% A	n	%	% A	n	%	% A	
Alta satisfacción	1	0.6 %	0.6 %	1	1.1 %	1.1 %	0	0.0 %	0.0 %	0	0.0 %	0.0 %	2
Parcial satisfacción	35	20.4 %	21.0 %	25	26.3 %	27.4 %	3	50.0 %	100.0 %	4	26.7 %	26.7 %	67
Regular satisfacción	125	73.1 %	94.1 %	67	70.4 %	97.8 %	3	50.0 %	100.0 %	9	60.0 %	86.7 %	204
Parcial insatisfacción	8	4.7 %	98.8 %	1	1.1 %	98.9 %	0	0.0 %	0.0 %	2	13.3 %	100.0 %	11
Alta insatisfacción	2	1.2 %	100.0 %	1	1.1 %	100.0 %	0	0.0 %	0.0 %	0	0.0 %		3
<b>Total</b>	<b>171</b>			<b>95</b>			<b>6</b>			<b>15</b>			<b>287</b>

La tabla 15 presenta los niveles de satisfacción en relación con el estado civil de los participantes. El 73.1 % de solteros, el 70.5 % de casados, el 50 % de viudos y el 60 % de divorciados indicaron tener un nivel de satisfacción “regular”.

**Tabla 16***Nivel de satisfacción laboral según el tiempo laborando*

Nivel de satisfacción	6 meses a 1 año			1 a 5 años			6 a 10 años			11 a más años			Total n
	n	%	% A	n	%	% A	n	%	% A	n	%	% A	
Alta satisfacción	0	0.0 %	0.0 %	1	0.8 %	0.8 %	0	0.0 %	0.0 %	1	1.2 %	1.2 %	2
Parcial satisfacción	10	26.3 %	26.3 %	22	18.0 %	18.8 %	10	22.2 %	22.2 %	25	30.5 %	31.7 %	67
Regular satisfacción	27	71.1 %	97.4 %	90	73.8 %	92.6 %	33	73.4 %	95.6 %	54	65.9 %	97.6 %	204
Parcial insatisfacción	1	2.6 %	100.0 %	7	5.7 %	98.3 %	1	2.2 %	97.8 %	2	2.4 %	100.0 %	11
Alta insatisfacción	0	0.0 %	100.0 %	2	1.7 %	100.0 %	1	2.2 %	100.0 %	0	0.0 %	100.0 %	3
<b>Total</b>	<b>38</b>			<b>122</b>			<b>45</b>			<b>82</b>			<b>287</b>

En la tabla 16, se visualiza la percepción del nivel de satisfacción que también varía de acuerdo con el tiempo que lleva laborando el personal asistencial en el hospital.

En el tiempo de 6 meses a 1 año, el 71.1 % manifestaron “regular satisfacción”, el 26.3 % “parcial satisfacción” y el 2.6 % “parcial insatisfacción”. En el de 1 a 5 años, el 73.8 % tuvieron “regular satisfacción”, el 18 % “parcial satisfacción”. En el grupo de 6 a 10 años, el 73.3 % presentaron “regular satisfacción”, el 22.2 % “parcial satisfacción” y el 2.2 % “parcial insatisfacción” al igual que “alta insatisfacción”. En el grupo de 11 a más años, el 65.9 % indicaron “regular satisfacción” y el 30.5 % “parcial satisfacción”. Los datos nos muestran que el nivel de satisfacción más común en todos los grupos es la “regular satisfacción”.

## **7 Discusión**

Para la presente investigación se planteó como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral percibido por el personal asistencial del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz y como parte de los objetivos específicos determinar el nivel de satisfacción en relación con las siete dimensiones y determinar el nivel de satisfacción según las variables sociodemográficas.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se determinó que el 71.1 % se encontraron regularmente satisfechos. En ese mismo sentido la investigación de Huamaní M. (2022) titulada “Clima organizacional y Satisfacción laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud Minsa, 2022” obtuvo como resultados que el 73.5 % presentaban un nivel medio de satisfacción. Asimismo, en el estudio de Valencia A. (2024) titulado “Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud de un centro clínico del distrito de Comas, Lima 2024” muestra que, el 60 % de los encuestados expresan un nivel medio de satisfacción. Por otra parte, en la investigación realizada por Zelada V. (2015) “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014” el 68 % de los participantes tenía baja

satisfacción. Los hallazgos de la presente investigación reflejan una inclinación hacia una satisfacción laboral neutral entre el personal asistencial, coincidiendo con estudios previos en el ámbito de la salud y sin mostrar tendencias marcadas hacia niveles altos o bajos en relación con las investigaciones de Huamani y Valencia, pero en discrepancia con la realizada por Zelada.

Respecto a las siete dimensiones analizadas en la presente investigación, se observó que las condiciones físicas y materiales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal y la relación con la autoridad reflejan que el personal encuestado percibe una “regular satisfacción”. Por otro lado, la dimensión desempeño de tareas presenta una “parcial satisfacción” y finalmente la dimensión beneficios remunerativos reflejan una “alta satisfacción”. Los resultados obtenidos muestran que la mayoría de las dimensiones evaluadas las perciben como un nivel regular, lo que podría indicar que, aunque no se logra percibir niveles parciales y altos de insatisfacción entre los trabajadores, tampoco se logra alcanzar expectativas que generen una experiencia laboral altamente satisfactoria en su mayoría. Esto puede entenderse con la teoría planteada por Herzberg (1959, como se citó en Giroux, 1960), quien sostiene que la ausencia de insatisfacción no garantiza la presencia de motivación. Es decir que, contar con los beneficios remunerativos en el hospital pueden evitar el descontento del personal asistencial, pero no sería suficiente para generar entusiasmo o motivación, ni compensar otras carencias que podría tener dicha institución.

Estos hallazgos son consistentes con investigaciones previas que utilizaron el mismo instrumento en su segunda versión que incluyen solo cuatro dimensiones. Tal como lo demuestra el estudio de Huamaní (2022) cuyos resultados indicaron niveles medios de satisfacción en dimensiones relacionadas con condiciones de trabajo y

reconocimiento, lo que coincide con los resultados obtenidos en nuestra investigación. De manera similar, el estudio de Valencia (2024) señala que todas las dimensiones, incluyendo significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y beneficios económicos, mostraron también niveles medios de satisfacción.

La coincidencia entre los hallazgos de este estudio y de los otros mencionados, evidencia que existe una inclinación mayoritaria hacia niveles de satisfacción regular o media. Esta predominancia resalta la importancia de que las instituciones de salud puedan desarrollar enfoques estratégicos que no solo mantengan las políticas existentes, sino que también fortalezcan otros aspectos del entorno laboral que pueden afectar el bienestar y el desempeño del personal asistencial.

Por otro lado, el estudio elaborado por Zelada en un centro de salud de Lima empleó únicamente dos niveles de satisfacción “bajo y alto” para evaluar las mismas siete dimensiones que han sido analizadas en nuestra investigación. En dicho estudio, las dimensiones como realización personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad tenían “baja satisfacción”. En nuestro estudio estas dimensiones lo percibieron como “regular” a excepción del desempeño de tareas que fue calificada como “parcial satisfacción”. Por otro lado, respecto a la dimensión de beneficios remunerativos, Zelada identificó una distribución equitativa entre los encuestados con “alta” y “baja” satisfacción (50 % cada nivel), mientras que en nuestros resultados muestran una predominancia significativa de encuestados con un nivel “alto de satisfacción”. Respecto a la dimensión condiciones físicas, políticas administrativas y relaciones interpersonales en el estudio mencionado mostraron un nivel “alto de satisfacción” a diferencia con nuestros resultados que señalan una percepción mayoritariamente “regular”.

Estas diferencias pueden deberse a diversos factores, entre ellos el tiempo en que se llevó a cabo dicha investigación, el enfoque metodológico utilizado en los estudios mencionados y la variabilidad de versión en los instrumentos. En el caso del estudio de Zelada, el uso de sólo dos categorías para medir la satisfacción podría haber limitado la sensibilidad del análisis dificultando reconocer particularidades importantes en la percepción de satisfacción del personal. Por el contrario, la escala utilizada en nuestro estudio permitió identificar niveles intermedios como “regular” y “parcial”, lo que aportó una visión más detallada de los resultados.

Es importante profundizar las limitaciones presentes en esta discusión, como la variabilidad metodológica entre los estudios, puesto que las diferencias en las versiones de los instrumentos y escalas empleadas impide realizar comparaciones directas y esta a su vez puede influir en las interpretaciones de los hallazgos obtenidos.

Otra limitación importante para señalar es que la muestra del presente estudio estuvo conformada por participantes voluntarios, esto genera un sesgo, pues compromete la representatividad de los resultados. Es decir que, al no utilizarse un muestreo probabilístico, la muestra puede no ser representativa de la población total, lo que restringe la generalización de los resultados.

Finalmente, en relación con las variables sociodemográficas, se observó que la mayoría eran del sexo femenino (73.2 %). En cuanto a la edad, predominó el grupo de 30 a 39 años (43.9 %), seguido por los de 40 a 49 años (24.7 %) evidenciando una población laboral relativamente joven que puede influir en sus percepciones sobre la satisfacción. Respecto al estado civil, solteros (59.6 %) frente a casados (33.1 %) y otros estados civiles, esta distribución podría reflejar diferencias en las percepciones del entorno laboral. En relación con la variable del tiempo que llevan laborando, se observó que entre

1 a 5 años representa el 42.5 %, le sigue el grupo con 11 años o más con el 28.6 %, el 15.7 % tiene entre 6 a 10 años y el 13.2 % ha laborado entre 6 meses a 1 año. Esto podría indicar que a medida que aumenta el tiempo de permanencia del personal, también podrían desarrollar mayor conformidad o acumular insatisfacciones no resueltas.

Una observación relevante es que, en los estudios contrastados en esta investigación, no indagan el nivel de satisfacción respecto a las variables sociodemográficas mencionadas, lo que podría limitar el alcance de las comparaciones. La falta de esta evaluación en los estudios previos dificulta realizar comparaciones más específicas entre el perfil sociodemográfico del personal y su percepción de la satisfacción laboral. En contraste con nuestro estudio, que tiene una visión más amplia para identificar la relación de estas variables que podrían influenciar en los niveles de satisfacción en las distintas dimensiones evaluadas.

En base a los hallazgos obtenidos, se sugiere que futuras investigaciones analicen la variación de la satisfacción laboral a lo largo del tiempo y cómo se relaciona con el clima organizacional, las políticas administrativas y otras variables. Además, sería pertinente establecer diferencias entre los centros de salud públicos y privados, incorporar un análisis de las características sociodemográficas, e implementar enfoques cualitativos que permitan entender más a fondo sus experiencias y evaluar el impacto de estrategias o intervenciones orientadas a mejorar el entorno laboral.

## **8 Limitaciones del estudio**

El estudio presenta algunas limitaciones que deben considerarse al interpretar los resultados. La muestra fue seleccionada mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, lo que puede afectar la representatividad. Aunque la encuesta fue presencial y supervisada por las investigadoras, al ser anónima, impidió identificar a los participantes, por lo que no se puede garantizar con certeza que cada trabajador haya respondido solo una vez, existiendo una mínima posibilidad de duplicación. La rotación del personal entre áreas, la presencia de investigadores de más de una universidad y el uso de mascarillas de muchos de ellos son, entre otros, factores que hicieron difícil la identificación individual para evitar la duplicidad de respuestas.

Además, hubo acceso limitado a ciertas áreas críticas del hospital, lo que pudo restringir la participación de algunos trabajadores. Durante el periodo de aplicación de la encuesta, el hospital atravesaba una reestructuración del departamento de emergencia, lo que pudo influir en la percepción, disponibilidad y disposición del personal para responder, generando posibles sesgos en el llenado de la encuesta. Esta reestructuración, a pesar de ser solo del área de emergencia, afectó con movimientos de pacientes, personal y equipos a otras áreas como consultorios externos y algunas áreas administrativas generando cierto grado de incomodidad en todos los afectados.

Finalmente, los hallazgos solo son comparables con hospitales que presenten características sociodemográficas y condiciones institucionales similares, lo que limita la posibilidad de generalización a otros contextos.

## 9 Conclusiones

- La mayoría de los participantes son de sexo femenino con un 73.2 %, mientras que el 26.8 % son masculinos. Esto indica una notable predominancia de mujeres en la muestra analizada. En cuanto a la edad, predomina el grupo de 30 a 39 años que equivale al 43.9 %. Esto sugiere un entorno laboral con mayoría de adultos jóvenes, lo que puede influir en la percepción de satisfacción laboral. Respecto al estado civil, la mayor parte de los encuestados son solteros con un 59.6 %. En relación con el tiempo que los encuestados llevan laborando en la institución nos muestra que la gran mayoría tienen entre 1 a 5 años de antigüedad lo que representa el 42.5 %. Le sigue el grupo con 11 años o más, representando el 28.6 %. El hospital cuenta con un grupo mayoritario de trabajadores con antigüedad intermedia y prolongada, lo cual podría indicar que existe una estabilidad organizacional y podría influir en el grado de satisfacción laboral
- De un total de 287 participantes, el nivel de satisfacción percibido por la mayoría de los encuestados fue un nivel de satisfacción regular con un 71.1 %, seguido por la parcial satisfacción con un 23.3 %. Los niveles de insatisfacción para parcial y alta son un 4.9 %, mientras que la alta satisfacción solo es un 0.7 %. Con los resultados se concluye que la tendencia mayoritaria es una percepción neutral respecto al entorno laboral, y evidencia la necesidad de implementar mejoras que fortalezcan su motivación.
- De las siete dimensiones evaluadas, dos mostraron niveles de satisfacción entre parcial y alta, mientras que las cinco restantes presentaron una satisfacción regular tales como condiciones físicas, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal y relación con la autoridad que son las que requieren mayor

atención por parte del hospital. Asimismo, sugiere la necesidad de priorizar intervenciones alcanzables, con el fin de lograr una satisfacción positiva.

- En relación con la dimensión condiciones físicas, el 40.4 % de encuestados presentó satisfacción regular. Este resultado está relacionado con factores como los años de funcionamiento, ambientes reducidos, además de la disponibilidad de materiales y equipos médicos, así como procesos de reestructuración en determinadas áreas del hospital, lo cual podría haber influido en las respuestas.
- Respecto a la dimensión políticas administrativas, el 50.1 % presentó satisfacción regular, lo que indica una percepción aceptable relacionado a los lineamientos institucionales del hospital. Asimismo, muestra debilidades en la gestión administrativa como los procesos burocráticos, poca participación y limitado conocimiento de las normativas.
- En cuanto a la dimensión relaciones sociales el 51.2 % señaló una satisfacción regular, lo que evidencia que existen vínculos laborales debilitados, mostrándose en una escasa colaboración, compañerismo y poca comunicación efectiva entre colegas.
- En relación con la dimensión desarrollo personal, el 50.2 % también expresó satisfacción regular, causado por una limitada oportunidad de crecimiento, escaso reconocimiento visible en la institución, lo cual afecta negativamente en la productividad y bienestar del trabajador.
- Respecto a la dimensión relación con la autoridad el 50.2 % percibió satisfacción regular, una señal de conformidad con la gestión de las jefaturas, pero no se muestran del todo satisfechos. Esto se ve influenciado por la deficiencia en los estilos de liderazgo identificados por el mismo hospital en su plan de clima y cultura organizacional.

- Por otro lado, en la dimensión desempeño de tareas el 38.3 % de encuestados presentó una satisfacción parcial. Esto indica que, aunque persistan factores como la sobrecarga laboral, falta de reconocimiento que limitan el compromiso y rendimiento del personal existe una percepción mayoritaria hacia la satisfacción.
- Finalmente, respecto a los beneficios remunerativos el 59.6 % manifestaron una satisfacción alta, destacándose como la única dimensión con una tendencia positiva dentro del entorno laboral.
- En relación con la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas se observa que el 71 % del sexo femenino y el 71.4 % del masculino presentan una regular satisfacción. Respecto al rango de edad la mayoría expresaron regular satisfacción en cada uno de los grupos de edad. En cuanto al estado civil, en cada uno de los grupos se evidenció una satisfacción regular. Finalmente, en cuanto al tiempo que lleva laborando el personal, la mayoría manifestó una regular satisfacción.

## **10 Recomendaciones**

- Se recomienda a los futuros investigadores profundizar en el estudio sobre la satisfacción laboral en el hospital para obtener resultados más actualizados abarcando distintas áreas y servicios.
- En relación con las condiciones físicas, a partir de los hallazgos de la presente investigación y de las observaciones durante el proceso de recolección, se recomienda que el hospital realice evaluaciones técnicas del mobiliario institucional, priorizando la identificación de equipos e infraestructura deterioradas que representan riesgos para los trabajadores y pacientes. Además, se sugiere implementar un plan de renovación del mismo enfocándose en las áreas más críticas.

- Por otro lado, se exhorta cumplir con la Norma Técnica de Salud “Infraestructura y Equipamiento de Establecimiento de Salud del Segundo Nivel de atención” en las diferentes áreas como emergencia, hospitalización, áreas críticas y consultorios externos. Durante las remodelaciones de infraestructura se deben gestionar de acuerdo con las normas vigentes del Ministerio de Salud priorizando aspectos relacionadas con la adecuada ventilación, iluminación, distribución de áreas, disponibilidad de insumos y equipos médicos y garantizar la seguridad del personal. Asimismo, implementar diagnósticos periódicos del estado de la infraestructura, establecer cronogramas de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos y mobiliarios médicos y finalmente garantizar la entrega de manera oportuna de los materiales de escritorio al personal asistencial.
- Respecto a las políticas administrativas, se recomienda capacitar semestralmente al personal en las normativas institucionales vigentes, mantener actualizados los reglamentos y disposiciones internas y asegurar su difusión efectiva mediante canales accesibles entre el personal con el fin de garantizar su conocimiento oportuno y correcta ejecución. Asimismo, se sugiere simplificar los procesos de trámites administrativos mediante flujogramas, fomentar la participación de los trabajadores a través de reuniones o encuestas sobre políticas internas.
- En relación con el desarrollo personal se sugiere impulsar actividades de reconocimiento visible hacia los trabajadores, establecer convocatorias internas transparentes y meritocráticas para oportunidades de crecimiento profesional, implementar un plan de capacitaciones a partir de un diagnóstico de necesidades específicas del personal y desarrollar actividades para fortalecer el sentido de pertenencia e identificación institucional. Asimismo, se recomienda promover el

reconocimiento al desempeño mediante diplomas, incentivos simbólicos o mención honrosa en el aniversario de la institución

- Respecto a las relaciones sociales se sugiere realizar actividades de integración, promover pausas activas para aliviar el estrés y la presión laboral, instalar un buzón de sugerencias anónimo para detectar molestias e incomodidades, realizar almuerzos de confraternidad fortaleciendo el ambiente laboral y la colaboración, realizar capacitaciones de habilidades blandas sobre comunicación, empatía y trabajo en equipo, garantizar la realización de mentorías donde los trabajadores con mayor experiencia puedan orientar a los jóvenes. Finalmente, aplicar encuestas periódicas para dar seguimiento a las estrategias implementadas y reforzarlas según los resultados obtenidos.
- En relación con la autoridad se recomienda brindar capacitaciones periódicas dirigidas a las jefaturas con el fin de promover estilos de liderazgo más participativos, empáticos y orientados al desarrollo del equipo. Asimismo, se sugiere promover una comunicación bidireccional que facilite la escucha activa permitiendo que los trabajadores expresen sus opiniones de forma transparente y respetuosa. Además de establecer reconocimientos periódicos por parte de los superiores. Finalmente, implementar evaluaciones anónimas con el fin de conocer la percepción del trato recibido por los jefes, pues permitirá aplicar mejoras basadas en los resultados obtenidos.
- En relación con los beneficios remunerativos, se recomienda fortalecer las estrategias establecidas, asegurando la continuidad en la entrega de los beneficios otorgados. Asimismo, se puede evaluar la posibilidad de incluir beneficios no económicos como días libres por cumplimiento de metas, lo cual refuerza el compromiso institucional.

- En desempeño de tareas se recomienda reforzar esta percepción positiva promoviendo espacios de autonomía en las funciones del personal, establecer reuniones para identificar dificultades en la ejecución de las actividades y brindar el soporte oportuno. Asimismo, se sugiere promover el apoyo entre áreas cuando se incremente la demanda o la carga laboral. Además de realizar supervisiones periódicas con el fin de brindar retroalimentación y realizar reconocimiento de logros que impulsen un mejor desempeño. Finalmente, garantizar la entrega oportuna de insumos y materiales necesarios, de acuerdo con el perfil y funciones de cada trabajador para asegurar la continuidad de sus labores.
- Se recomienda al hospital concientizar e incentivar la participación del personal en el desarrollo de las encuestas de cultura y clima organizacional a través de recordatorios breves mediante canales institucionales como correo, carteles en áreas comunes, grupos de WhatsApp y asegurar la confidencialidad de las respuestas. Además, es importante dar a conocer los resultados de manera transparente y destacar las mejoras implementadas.
- Finalmente, se recomienda que futuras investigaciones consideren realizar comparaciones con hospitales que compartan características sociodemográficas y condiciones institucionales semejantes con el fin de obtener conclusiones más sólidas.

## 11 Referencias Bibliográficas

- Abarca, Y., Apaza, Y., Carrillo, G. & Espinoza, T. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(1), e3531.  
<https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3531>
- Camargo, B. (2017). *Motivación y satisfacción en el trabajo: caso de estudio Banca Comercial*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional San Agustín].  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6444>
- Casana, M., (2015). *Clima Organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego].  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1809/1/RE\\_PSICOLOGIA\\_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA\\_TESIS.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf)
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía-Brasil)*. [Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona].  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf>
- Charaja, Y, & Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la Dirección Regional De Comercio Exterior Y Turismo - Puno - Perú, 2013. *Comuni@cción*, 5(1), 05-13.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100001&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001&lng=es&tlng=es)

- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
- Chiang, M. & Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y administración*, 58(2), 39-60. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422013000200003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422013000200003&lng=es&tlng=es).
- Dávila, R., & Agüero, E. (2021). Motivación y satisfacción laboral en el desempeño del empleado en las organizaciones de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Visión Gerencial*, 20(2), 219-232. [https://www.researchgate.net/publication/357441506\\_Motivacion\\_y\\_satisfaccion\\_laboral\\_en\\_el\\_desempeno\\_del\\_empleado\\_en\\_las\\_organizaciones\\_de\\_la\\_ciudad\\_de\\_Lima\\_Peru](https://www.researchgate.net/publication/357441506_Motivacion_y_satisfaccion_laboral_en_el_desempeno_del_empleado_en_las_organizaciones_de_la_ciudad_de_Lima_Peru)
- Fuentes, S. (2012). *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, Universidad Rafael Landívar]. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Giroux, C. (1960). The Motivation to work, by F. Herzberg, B. Mausner and B.-C. Snyderman, John Wiley & Sons, New York, John Wiley & Sons, 1959. *Relations Industrielles-industrial Relations*, 15(2), 275-276. [https://doi.org/10.7202/1022040aradresse\\_copie\\_eune\\_erreur\\_s'est\\_produite](https://doi.org/10.7202/1022040aradresse_copie_eune_erreur_s'est_produite)
- Guardia, F., Alva, J. & Ramos, J. (2015). Conflictos laborales en el sector salud del Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 76(p), 63-65. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.v76i1.10973>

Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Cuyo].

[https://tesisfcp.bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digiales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](https://tesisfcp.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digiales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf)

Herrera, E. (2022). *Motivación y satisfacción laboral en el personal de salud, servicio de emergencia hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azangaro Puno – 2022*. [Título de especialista, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <https://repositorio.unsa.edu.pe/bitstreams/1eb6b283-0f03-4af4-9cb6-1fd9b1830e12/download>

Herzberg, F. (1968). *One more time: How do you motivate employees* (Vol. 65). Boston, MA: *Harvard Business Review*. [https://www.insidemarketing.it/wp-content/uploads/2020/08/one\\_more\\_time\\_-\\_how\\_do\\_you\\_motivate\\_employees.pdf](https://www.insidemarketing.it/wp-content/uploads/2020/08/one_more_time_-_how_do_you_motivate_employees.pdf)

Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. (2016). Plan Operativo Anual 2016. <http://www.hcllh.gob.pe/images/popups/transparencia/Planeamiento/POA%202016.pdf?t=1558557542>

Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. (2018). Resolución Directoral N°26-01-2018-HCLLH-SA. [http://www.hcllh.gob.pe/wp-content/uploads/2018/01/RD\\_N26\\_01\\_2018HCLLHSA.pdf](http://www.hcllh.gob.pe/wp-content/uploads/2018/01/RD_N26_01_2018HCLLHSA.pdf)

Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. (2020). Resolución Directoral N°213-12-2020-HCLLH-SA. <http://www.hcllh.gob.pe/wp-content/uploads/2021/09/RD-N%C2%B0-213-12-2020-HCLLH-SA.pdf>

Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. (2023). *Análisis de situación de salud (ASIS) del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz 2023* (Informe técnico N.º

- 08-01/2024-UESA-HCLLH). Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.  
<https://www.hcllh.gob.pe/files/Epidemiologia/ASIS/ASIS%202023.pdf>
- Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. (2024). *Resolución Directoral N.º 80-03-2024 de HCLLH-MINSA* [Resolución Directoral]. Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6241202/5494114-rd-n-80-03-2024-de-hcllh-minsa.pdf>
- Huamani, M. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud Minsa, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111511/Huamani\\_OMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111511/Huamani_OMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Inga, C. (2017). *Satisfacción laboral de las enfermeras de centro quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) 2015*. [Título de especialista, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].  
<https://core.ac.uk/download/pdf/323353754.pdf>
- Karaferis, D., Aletras, V., & Niakas, D. (2022). Job satisfaction and associated factors in Greek public hospitals. *Acta bio-medica : Atenei Parmensis*, 93(5), e2022230.  
<https://doi.org/10.23750/abm.v93i5.13095>
- Lasebikan, O., Ede, O., Lasebikan, N., Anyaehie, U., Oguzie, G., & Chukwujindu, E. (2020). Job satisfaction among health professionals in a federal tertiary hospital in Nigeria. *Nigerian journal of clinical practice*, 23(3), 371–375.  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32134037/>
- Lozano, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 83(1), 51-56. <https://dx.doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>

- Moscoso, B., Huamán, L., Núñez, M., Llamosas, E., & Perez, W. (2015). Inequidad en la distribución de recursos humanos en los establecimientos del Ministerio de Salud de cuatro regiones del Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 76(spe), 35-40. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.v76i1.10968>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (s.f.). *Trabajo decente*. Recuperado el 19 de marzo del 2024 <https://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang-es/index.htm>
- Organización Panamericana de la Salud (OPS). (s.f.). *Salud de los trabajadores*. Recuperado el 19 de marzo del 2024 <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>
- Pavón, P., Gogeochea, M., Blázquez, M., & Blázquez, C. (2011). Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario. *Salud en Tabasco*, 17(1-2), 13-21. <https://www.redalyc.org/pdf/487/48721182003.pdf>
- Portero de la Cruz, S., & Vaquero Abellán, M. (2015). Professional burnout, stress and job satisfaction of nursing staff at a university hospital. *Revista Latinoamericana De Enfermagem*, 23(3), 543–552. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.0284.2586>
- Quispe, H. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma]. [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5560/T030\\_41296677\\_M%20HENRY%20LUIGGI%20%20QUISPE%20BORJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5560/T030_41296677_M%20HENRY%20LUIGGI%20%20QUISPE%20BORJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salinas, E. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores (as) del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra*. [Tesis de licenciatura,

Universidad Inca Garcilazo de la Vega].

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3007/TRAB.SUF.PROF\\_ESMERALDA%20ANTONIETA%20SALINAS%20RAM%c3%8dR.EZ.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3007/TRAB.SUF.PROF_ESMERALDA%20ANTONIETA%20SALINAS%20RAM%c3%8dR.EZ.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Salinas, N. (2020). *Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.*

[Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48617/Salinas\\_PNG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48617/Salinas_PNG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sergueyevna, N., & Mosher, E. (2013). Teorías motivacionales desde la perspectiva de comportamiento del consumidor. *Negotium*, 9(26), 5-18.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78228464001>

Teruya, K., Costa, A., & Guirardello, E. (2019). Job satisfaction of the nursing team in intensive care units. *Revista latino-americana de enfermagem*, 27, e3182.

<https://doi.org/10.1590/1518-8345.3168.3182>

Valencia, A. (2024). *Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud de un centro clínico del distrito de Comas, Lima 2024.* [Tesis de Maestría,

Universidad Cesar Vallejo]

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/155123/Valencia\\_GAL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/155123/Valencia_GAL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Yslado, R., Norabuena, R., Loli, T., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I., & Rojas, A. (2019).

Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud.

*Horizonte Médico (Lima)*, 19(4), 41-49.

<https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>

- Zelada, V. (2015). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014*. [Título de Especialista, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13380/Zelada\\_Rosales\\_Vanessa\\_Pamela\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13380/Zelada_Rosales_Vanessa_Pamela_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zubiri, F. (2013). Satisfacción y motivación profesional. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 36(2), 193-196. <https://dx.doi.org/10.4321/S1137-66272013000200002>

## 12 Anexos

### Anexo 1.

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

**Título del estudio:** Satisfacción laboral en un Hospital del segundo nivel MINSA, en el año 2024.

**Investigadoras:** Lázaro Castillo Yenny y Pilco Agustín Joselyn Janeth

**Institución:** Universidad Peruana Cayetano Heredia

#### **Propósito del estudio:**

Usted está siendo invitado(a) a participar en un estudio acerca del nivel de satisfacción laboral en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz en el año 2024. Este estudio se encuentra dirigido por las investigadoras Yenny Lázaro Castillo y Joselyn Janeth Pilco Agustín de la carrera de Administración en Salud de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

El propósito del estudio es determinar el grado de satisfacción laboral donde ejerce sus actividades diarias, puesto que diversos estudios han demostrado que la satisfacción repercute en la productividad laboral y por ende a la organización. Por ello los resultados de este ayudarán a los responsables a que puedan desarrollar herramientas para mejorar el nivel de satisfacción percibido en su entorno laboral.

#### **Procedimiento:**

Si usted decide participar en este estudio se realizará lo siguiente:

1. Se le otorgará un consentimiento informado y la encuesta de manera física.
2. Le tomará aproximadamente siete minutos responder la encuesta.
3. Se le agradecerá por su participación.

Durante la encuesta se le recomienda enfocarse en el cuestionario, debe evitar nombrar a personas o instituciones, o mencionar cualquier información que pueda afectar a terceros.

Adicionalmente se le agradece ser lo más sincero posible para evitar sesgos a la hora del llenado de información.

### **Riesgos**

Este estudio no contempla ningún riesgo a la salud física ni mental del participante.

### **Beneficios**

Se beneficiará al HCLLH, ya que se le brindará datos de cómo se encuentra la satisfacción laboral en los profesionales de salud. Asimismo, se brindará a los clientes internos, es decir a los profesionales de salud, un material informativo sobre los derechos laborales comunes.

### **Costos y compensación**

Su participación en el estudio no le ocasionará gasto alguno. No recibirá ni pagará ningún incentivo económico ni de otra índole por participar en el estudio.

### **Confidencialidad**

Toda la información recolectada será de forma anónima, se utilizarán códigos, para cada encuesta recibida, no se solicitarán datos personales ni institucionales que vulneren la anonimidad. De esta manera se asegurará el anonimato del participante en su totalidad.

Solo las investigadoras tendrán acceso la base de datos, la misma que será resguardada por una contraseña. Si los resultados son publicados, serán mostrados de manera general, no se publicarán resultados de manera individual por lo que la identidad de los participantes será completamente resguardada. Una vez terminado el estudio se eliminarán todos los datos recolectados.

### **Derechos del participante**

Si usted decide participar en el estudio, podrá retirarse de este en cualquier momento sin necesidad de dar razón alguna. Si tuviese alguna duda adicional, por favor pregunte a las

investigadoras encargadas Yenny Lázaro Castillo al [REDACTED] o Joselyn Janeth Pilco Agustín al [REDACTED].

Si tiene dudas o preguntas sobre los aspectos éticos o cree que ha sido tratado de una manera injusta puede contactar al Dr. Manuel Raúl Pérez Martinot, presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Peruana Cayetano Heredia al teléfono 01-3190000 anexo 201355 o al correo electrónico: [orvei.ciei@oficinas-upch.pe](mailto:orvei.ciei@oficinas-upch.pe) Asimismo, puede ingresar al siguiente enlace para contactarse con el Comité Institucional de Ética en Investigación UPCH:

<https://investigacion.cayetano.edu.pe/etica/ciei/consultasquejas>

Desde ya le agradecemos su participación

**Una copia de este consentimiento informado le será entregada.**

**Declaración y/o Consentimiento:**

Luego de haber leído el documento, acepto libre y voluntariamente participar en el estudio, entiendo cuáles son las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo elegir no participar o abandonar el estudio en cualquier momento, sin dar explicaciones, lo cual no afectará mi persona de forma alguna.

---

Firma del participante

---

Fecha y hora

---

Firma de la investigadora

---

Fecha y hora

---

Firma de la investigadora

---

Fecha y hora

**Anexo 2.****Cuestionario Escala de Satisfacción laboral SL – SPC****Encuesta para el personal asistencial del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz**

Marque en la casilla que corresponda:

Sexo: Femenino <input type="checkbox"/>	Masculino <input type="checkbox"/>			
Edad: 18 – 29 años <input type="checkbox"/>	30 - 39 años <input type="checkbox"/>	40 – 49 años <input type="checkbox"/>	50 a más años <input type="checkbox"/>	
Estado civil: Soltero <input type="checkbox"/>	Casado <input type="checkbox"/>	Viudo <input type="checkbox"/>	Divorciado <input type="checkbox"/>	
Tiempo laborando en la institución:				
0 a 6 meses <input type="checkbox"/>	6 meses a 1 año <input type="checkbox"/>	1 a 5 años <input type="checkbox"/>	6 a 10 años <input type="checkbox"/>	11 a más años <input type="checkbox"/>

**Instrucciones:** A continuación, se le presentarán diferentes proposiciones que se relacionan con su entorno laboral. Cada una de ellas tiene cinco opciones en donde usted deberá marcar con una (X) la casilla que mejor refleje, en su opinión, su ambiente de trabajo. No existe respuesta buena o mala. Asimismo, el presente cuestionario es confidencial y anónimo.

Totalmente de acuerdo (TA); De acuerdo (A); Indeciso (I); En desacuerdo (D);

Totalmente en desacuerdo (TD)

N°	Proposiciones	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	La remuneración económica es muy baja en relación con la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi jefe es comprensivo.					
7	Me siento mal con lo que hago.					
8	Siento que recibo de parte de la organización maltrato.					
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 agradable.					
14	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas 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 la calidad del trabajo.					
21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento 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.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mis compañeros.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.					
33	No me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Gracias por su participación.