

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL**



**CONDICIONES DE TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN  
EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE  
EMERGENCIA, EN UN HOSPITAL DEL CALLAO - 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**AUTORES:**

**WENDY PAMELA LOPEZ AQUINO  
JUAN PABLO SANCHEZ RUIZ**

**Callao, 2023  
PERÚ**



## INFORMACIÓN BÁSICA

<b>FACULTAD</b>	: Ciencias De La Salud
<b>UNIDAD DE INVESTIGACION</b>	: Facultad de Ciencias De La Salud
<b>TITULO</b>	: Condiciones de trabajo y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao, 2022
<b>AUTORES</b>	: Wendy Pamela Lopez Aquino. CODIGO DE ORCID: 0009-0007-4324-133X DNI: 70994713  Juan Pablo Sanchez Ruiz. CODIGO DE ORCID: 0009-0003-7531-2850 DNI: 09893713
<b>ASESOR (ES)</b>	: Dra. Teresa Angélica Vargas Palomino CODIGO DE ORCID: 0000-0002-3852-8260 DNI: 09271141
<b>LUGAR DE EJECUCION</b>	: Hospital del Callao
<b>UNIDAD DE ANALISIS</b>	: Profesional de enfermería
<b>TIPO</b>	: Cuantitativo
<b>ENFOQUE</b>	: Diseño no experimental
<b>DISEÑO DE INVESTIGACION</b>	: Descriptivo – Correlacional
<b>TEMA OCDE</b>	: Ciencias de la Salud



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

ACTA N° 065 -2023-XC/CTT-FCS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

Siendo las 19:00 horas del viernes 14 de abril del año 2023, mediante el uso de la **Plataforma Virtual Google Meet**, en la Facultad de Ciencias de la Salud se reúne el Jurado de Sustentación del XCI Ciclo Taller de Tesis para obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional, conformado por:

Lic. Esp. YRENE ZENAIDA BLAS SANCHO	:	Presidenta
Dra. VANESSA MANCHA ALVAREZ	:	Secretaria
Dra. MARIA ELENA TEODOSIO YDRUGO	:	Vocal

Con la finalidad de evaluar la sustentación de la tesis, titulada: **CONDICIONES DE TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, EN UN HOSPITAL DEL CALLAO, 2022.** presentada por

- LOPEZ AQUINO WENDY PAMELA
- SANCHEZ RUIZ JUAN PABLO

Acto seguido se procedió a la sustentación de tesis a través de la Plataforma Virtual Google Meet, con la finalidad de obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional en **ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**. Finalizada la sustentación los miembros del jurado formularon las respectivas preguntas, las mismas que fueron absueltas.

Terminada la sustentación, el jurado luego de deliberar, acordó: **APROBAR** con la escalada calificación cualitativa **Bueno**, y calificación cuantitativa **(15)** la presente tesis, conforme al Art. 27° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 099-2021-CU de fecha 30 de junio de 2021. Se eleva la presente acta al Decanato de la Facultad de Ciencias de la Salud, a fin de que se declare **APTO(A)** para conferir el Título de Segunda Especialidad Profesional en **ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

Se extiende la presente acta, a las 19.30 horas del mismo día.

Callao, 14 de abril del 2023

  
Lic.Esp. YRENE ZENAIDA BLAS SANCHO  
Presidenta

  
Dra. VANESSA MANCHA ALVAREZ  
Secretaria

  
Dra. MARIA ELENA TEODOSIO YDRUGO  
Vocal

## DEDICATORIA

A mi Padre Tito Pablo Lopez Leyva quien me enseñó a no darme por vencida y a que todo esfuerzo tiene su recompensa, a mis hermanos Miguel y Juan Carlos quienes siempre estuvieron ahí dándome ánimos para concluir esta tesis y en especial a mi Querida Madre Bertha Aquino, que desde el cielo sé que se siente orgullosa de mí.

Wendy Pamela

A mis Hermanas Eliana Sanchez Y Vilma Sanchez, por estar siempre conmigo dándome aliento a concluir una etapa más para mi formación académica, a mi esposa Wendy Lopez que siempre ha sido mi apoyo incondicional en todo momento, a mi padre y hermana que están en el cielo, y muy en especial a mis hijos, porque su presencia ha sido y será siempre el motivo más grande que me ha impulsado para lograr este objetivo.

Juan Pablo

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional Del Callao por ofrecernos la oportunidad de recibir una formación profesional de manera integral y calidad y dedicación.

A nuestra asesora la Dra. Teresa Vargas Palomino por brindarnos los conocimientos necesarios, además de potencializar nuestras habilidades investigativas, para abrir paso al desarrollo de esta tesis.

Al personal de enfermería que labora en el área de emergencia, quienes nos apoyaron realizando nuestros cuestionarios

A todas las personas que nos brindaron su apoyo incondicional en el desarrollo del presente estudio, sin su ayuda no hubiera sido posible el éxito del presente.

## ÍNDICE

<b>CARATULA</b>	01
<b>HOJA DE RESPETO</b>	02
<b>INFORMACIÓN BÁSICA</b>	03
<b>HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN</b>	04
<b>DEDICATORIA</b>	05
<b>AGRADECIMIENTO</b>	06
<b>ÍNDICE</b>	07
<b>INDICE DE TABLA DE CONTENIDO</b>	08
<b>RESUMEN</b>	11
<b>ABSTRACT</b>	12
<b>INTRODUCCIÓN</b>	13
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	14
1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema	16
1.3. Objetivos (objetivo general y objetivos específicos).	17
1.4. Justificación.	17
1.5. Limitantes de la investigación (teórica, temporal, espacial).	18
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	20
2.1. Antecedentes: Internacional	20
2.1.1. Antecedentes nacionales	22
2.1.2. Bases teóricas	24
2.3. Conceptual	25
2.4. Definición de términos básicos:	32
<b>III. HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	36
3.1. Hipótesis (general y específicas, de ser el caso).	36
3.2. Definición conceptual de variables.	36
3.2.1. Operacionalización de variable	38
<b>IV. DISEÑO METODOLÓGICO</b>	40
4.1. Tipo y diseño de investigación.	41
4.2. Método de investigación.	41

4.3.	Población y muestra.	41
4.4.	Lugar de estudio.	41
4.5.	Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.	42
4.6.	Análisis y procesamiento de datos.	44
<b>V.</b>	<b>RESULTADOS</b>	47
5.1.	Resultados descriptivos.	47
5.2.	Resultados inferenciales.	51
5.3.	Otro tipo de resultados estadísticos	55
<b>VI.</b>	<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	56
6.1.	Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.	56
6.2.	Contrastación de los resultados con otros estudios similares.	60
6.3.	Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.	63
	<b>CONCLUSIONES</b>	64
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	65
<b>VIII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	66
	<b>ANEXOS:</b>	75
-	Matriz de consistencia.	76
-	Instrumentos de recolección de datos	77
-	Consentimiento informado	79
-	Base de datos	80



## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 5.1.1	CONDICIONES DE TRABAJO EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, EN UN HOSPITAL DEL CALLAO, 2022	46
TABLA 5.1.2	DIMENSIONES DE CONDICIONES DE TRABAJO EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, EN UN HOSPITAL DEL CALLAO, 2022	47
TABLA 5.1.3	SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, EN UN HOSPITAL DEL CALLAO, 2022	48
TABLA 5.1.4	DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, EN UN HOSPITAL DEL CALLAO, 2022	49
TABLA 5.2.1	CONDICIONES DE TRABAJO SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, EN UN HOSPITAL DEL CALLAO, 2022	50
TABLA 5.2.2	CONDICIÓN FÍSICA DE TRABAJO SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, EN UN HOSPITAL DEL CALLAO, 2022	51
TABLA 5.2.3	CONDICIÓN PSICOLÓGICA DE TRABAJO SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, EN UN HOSPITAL DEL CALLAO, 2022	52
TABLA 5.2.4	CONDICIÓN SOCIAL DE TRABAJO SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, EN UN HOSPITAL DEL CALLAO, 2022	53
TABLA 5.3.1	PRUEBA DE NORMALIDAD	54

TABLA 6.1.1	PRUEBA DE CORRELACIÓN SEGÚN SPEARMAN ENTRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y LA SATISFACCION LABORAL.	55
TABLA 6.1.2	PRUEBA DE CORRELACIÓN SEGÚN SPEARMAN ENTRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN SU DIMENSIÓN CONDICIÓN FÍSICA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL.	56
TABLA 6.1.3	PRUEBA DE CORRELACIÓN SEGÚN SPEARMAN ENTRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN SU DIMENSIÓN CONDICION PSICOLOGICA Y LA SATISFACCION LABORAL.	57
TABLA 6.1.4	PRUEBA DE CORRELACIÓN SEGÚN SPEARMAN ENTRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN SU DIMENSIÓN CONDICION SOCIAL Y LA SATISFACCION LABORAL.	58

## RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar cómo las condiciones de trabajo se relacionan con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del Callao- 2022.

De acuerdo a la metodología utilizada el estudio tiene un enfoque cuantitativo, además de ser de tipo aplicada con un nivel descriptivo correlacional efectuada en un corte transversal, con una muestra de 85 trabajadores del servicio de enfermería de emergencia, para ello se hizo uso de la encuesta como sistemas de recolección de datos utilizando dos cuestionarios.

Al correlacionar las condiciones de trabajo con la satisfacción laboral, se logro evidenciar que de acuerdo a un 15.3% que presenta condiciones de trabajo deficientes presentan una satisfacción baja y un 2.4% una satisfacción laboral media; pero cuando las condiciones de trabajo eran regulares en un 7.1% la satisfacción laboral era baja, en un 40.0% era de nivel medio y en un 4.7% en un nivel alto; de igual forma cuando las condiciones de trabajo se presentaron en un nivel óptimo, en un 24.7% la satisfacción era alta y en un 5.9% de nivel medio.

Finalmente se concluyó que las condiciones de trabajo se relacionan significativamente con la satisfacción laboral del personal en enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao, 2022.

**Palabras claves:** Condiciones de trabajo, satisfacción laboral, personal en enfermería.

## **ABSTRACT**

The objective of the study was to determine how working conditions are related to job satisfaction in the nursing staff of the Emergency Service, in a hospital in Callao- 2022.

According to the methodology used, the study has a quantitative approach, in addition to being applied with a correlational descriptive level carried out in a cross-section, with a sample of 85 emergency nursing service workers, for this purpose the survey was used as data collection systems using two questionnaires.

When correlating working conditions with job satisfaction, it was evident that according to 15.3% who present deficient working conditions present low satisfaction and 2.4% average job satisfaction; but when working conditions were regular, 7.1% had low job satisfaction, 40.0% were medium level and 4.7% high; Similarly, when working conditions were presented at an optimal level, 24.7% were satisfied and 5.9% medium level.

Finally, it was concluded that working conditions are significantly related to the job satisfaction of the nursing staff of the Emergency Service, in a hospital in Callao, 2022.

**Keywords:** Working conditions, job satisfaction, nursing staff.

## INTRODUCCIÓN

Las condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería, han cambiado profundamente en las últimas épocas con el crecimiento de la tecnología y las ciencias, lo que ha generado más exigencias y retos en el desarrollo de sus labores, asimismo las condiciones en las cuales desarrollan su trabajo tampoco son favorables con recursos limitados y una excesiva carga laboral, por lo que muchos no presentan una satisfacción completa

En las últimas décadas, el desarrollo de la profesión de enfermería, tanto a nivel mundial como local, ha experimentado un desarrollo paradójico: por un lado, la formación de habilidades y recursos materiales-técnicos para el desempeño profesional han mejorado significativamente, por otro lado, las condiciones de trabajo (1 ) En el caso nacional, un estudio observó que el 36,7% de las enfermeras sentía que sus condiciones de trabajo eran malas, y el 48,4% dijo estar cansada de sus trabajos; también se evidenció que la fatiga y la insatisfacción de las enfermeras aumentan cuando las condiciones de trabajo son generalmente precarias.(2)

Es por ello que el objetivo de la presente investigación es determinar cómo las condiciones de trabajo se relacionan con la satisfacción laboral del personal en enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del Callao, 2022.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

La OMS en 2021 enfatizó a los gobiernos la importancia de mejorar las condiciones para el desarrollo de sus sistemas de salud, en especial en la mejora de las condiciones de trabajo del personal de salud, que en la pandemia del Covid-19 ha demostrado la importancia de su papel en la salud de la población (3).

Dentro de lo que implica el trabajo de la enfermería están las condiciones de trabajo, las cuales son elementos que se sitúan en el entorno laboral, es decir, un conjunto de factores que lo rodean. Son aquellas características externas en las que el trabajo se realiza por lo tanto son esenciales en la ejecución de la tarea y del desempeño del trabajador o personal de salud (4). De igual forma se menciona que el trabajo del personal de enfermería dentro de las instituciones de salud es relevante porque es la mayor fuerza laboral en salud, representan más del 50% del total, constituyen el primero y algunas veces el único recurso humano en contacto con los pacientes(5).

En la actualidad más del 80% del personal de salud del área de enfermería de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), desarrollan sus actividades que se realizan en países que concentran la mayor parte de la población mundial, donde la escasez comprobada por los organismos internacional marcó en el 2019 un aproximado de 5.9 millones, siendo esto más incidente en países de bajos recursos (6). Por otro lado, en un estudio desarrollado en Irán logro encontrar que la mala calidad de vida en el personal de enfermería genera estrés y un déficit en el desempeño laboral de este personal y las condiciones de trabajo en un 60% fue considerado como Moderado(7).

En el mismo contexto en un estudio desarrollado en España, logro encontrar que el 94% del personal de enfermería, presentaban deficiencias en su protección personal, el 78% no tenía la preparación necesaria para afrontar eficientemente a los pacientes con COVID-19, donde se evidencio un alto riesgo para este personal en cuanto a su salud e integridad incluido un riesgo para sus familias (8).

En el Perú, la carga de trabajo de los profesionales de enfermería se ha incrementado con el tiempo, en donde se atiende a más de 40 pacientes cuando la recomendación es solo 8 pacientes por enfermera, como es el caso de Hospital Honorio Delgado Espinoza y Goyeneche, donde la escasez del personal de enfermería es de 200 como deficiencia, situación que se repite en toda la cadena del sistema público de salud (8). A ello también se le suma la satisfacción del personal de enfermería como en Trujillo donde el 31% tiene una satisfacción media lo que se asocia con unas condiciones de trabajo regulares según percepción de los trabajadores de enfermería (9).

No es ajeno a esta problemática el Servicio de Emergencia, donde no existen datos estadísticos que reflejen la realidad sobre las satisfacción del personal de enfermería en relación a las condiciones de trabajo que experimentan; a pesar de ello según experiencia de los investigadores se ha observado que no siempre se da las condiciones adecuadas en el trabajo para el personal de enfermería; en cuanto a la asignación de pacientes; muchas veces una enfermera tiene a cargo entre 12 a 13 pacientes inclusive llegando a 16 a 20 pacientes lo que trae consigo la probabilidad de que existan fallas en el proceso de atención al paciente ; perjudicando tanto al profesional de enfermería como a los pacientes; de igual forma esta condiciones desarrolladas en constante presión genera cambios de estado de ánimo, del personal, quienes refieren sentirse cansados emocional y físicamente lo que podría devenir en estrés, ansiedad. Por otro lado, se observa ausentismo laboral en un 2.3% el cual desequilibra el servicio y genera una mayor carga de trabajo en el resto

del personal, por lo que tiene un crecimiento anual del 5% en lo que respecta las quejas por parte del personal, ya que cuando se presenta la ausencia de personal no se tiene un programa o estrategias para cubrir dicha falta, igualmente según el departamento recursos humanos, hay un incremento de la población que asiste a la institución del 15% pero no se está solicitando o la contratación de más personal.

Si estos problemas persisten ocasionaría una insatisfacción con el sistema de salud, a su vez cometer errores continuos dentro del sistema y sus servicios, una atención deficiente, una mala praxis y posibles negligencias.

Por lo que es necesario identificar como las condiciones de trabajo pueden estar relacionadas con el nivel de satisfacción del personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del Callao, 2022

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del Callao, 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de las condiciones de trabajo en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del Callao, 2022?

¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del Callao, 2022?



¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo físicas y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del Callao, 2022?

¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo psicológicas y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del Callao, 2022?

¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo sociales y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao, 2022?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao, 2022.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Identificar el nivel de las condiciones de trabajo en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del Callao, 2022.

Identificar el nivel de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del Callao, 2022.

Establecer la relación entre las condiciones de trabajo físicas y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao, 2022.

Establecer la relación entre las condiciones de trabajo psicológicas y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao, 2022.

Establecer la relación entre las condiciones de trabajo sociales y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao, 2022.

## **1.4. Justificación.**

### **1.4.1 Justificación Teórica**

El estudio se justifica de manera **teórica** porque se brinda un análisis de información vertida en las investigaciones relacionadas a las variables condiciones de trabajo y la satisfacción laboral, la naturaleza de las variables y la explicación de su conexión, fundamentándose en teorías como la teoría de Motivación-Higiene de Herzberg o las Necesidades de McClelland.

### **1.4.2 Justificación Práctica**

Esto se debe porque se brinda información estadística sobre el comportamiento de las variables en el sitio de estudio, además de demostrar la relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral, tomando en cuenta los resultados en fin de buscar estrategias para mejorar las condiciones de trabajo en el servicio de emergencia

### **1.4.3 Justificación Metodológica**

Asimismo, se justifica de manera **metodológica** porque brindó instrumentos de recolección de datos confiables y validados en un contexto local sirviendo de aporte y modelo a otros estudios.

## **1.5. Delimitantes de la investigación.**

**Teórica:** Desde la limitante teórica encontramos los parámetros teóricos en donde esta investigación estará basada en teorías de la salud como Florence Nightingale que nos habla de la teórica del cuidado y la enfermería. Durante la realización del marco teórico, no se han encontrado muchos antecedentes internacionales que incluyan al personal de enfermería; sin embargo, esto no fue un impedimento para desarrollar la investigación.

**Temporal:** Desde los parámetros temporales el estudio se realizó durante el mes de septiembre a diciembre del año 2022 en donde se recolectaron datos del profesional de enfermería asistencial que brinda atención y que se encuentran laborando en el servicio de emergencia en un hospital del Callao.

**Espacial:** Esta investigación se circunscribe en la región de Lima, región Callao.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes Internacionales

**Brunelli et al. (2022)** en Argentina presentaron su estudio: Condiciones laborales y sus consecuencias en la satisfacción laboral en un hospital de emergencia. El objetivo fue Conocer los factores psicosociales del trabajo y la asociación con la satisfacción laboral de un hospital de emergencia. Materiales y métodos: Estudio observacional transversal con una encuesta sobre las demandas y recursos laborales y la satisfacción del trabajo realizado. La población fueron 151. Resultados: En la escala de 1 al 4 la satisfacción fue de 3,46. La carga de trabajo fue de 1,24 y el apoyo social de 3,43. Los factores de demanda (conflictos interpersonales ( $r: -0,21$ ). inequidad ( $r: -0,48$ ). conflicto de rol ( $r:-0,28$ ) y carga de trabajo ( $r: -0,39$ ) se correlacionan de forma negativa y estadísticamente significativa con la satisfacción laboral. Conclusiones: Entre los factores de demanda, la carga de trabajo fue la mayormente percibida y el apoyo social y organizativo el recurso más valorado. La satisfacción laboral fue alta y ésta aumentó con el apoyo social, la retroalimentación y la autonomía (10).

**Hernández y Medina (2020)** en México presentaron su estudio: Satisfacción laboral y ausentismo en el personal de enfermería de un Hospital Público de Monterrey. Con el objetivo de identificar la satisfacción laboral y su relación con el ausentismo. Aplicó un estudio mixto descriptivo correlacional con una muestra de 235 sujetos, llegó a los resultados de que los empleados estaban moderadamente satisfechos laboralmente. La tasa de ausentismo fue del 4,7%. Las percepciones de las condiciones laborales eran peores y el ausentismo mayor ( $r^2 = 0,52$ ,  $p < 0,05$ ). Conclusión: Las razones de la insatisfacción laboral son; bajos salarios, sobrecarga de trabajo y falta de reconocimiento al desempeño (11).

**García et al. (2020)** en México presentaron su estudio: Percepción de la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Hospital General de Ticomán. El objetivo fue establecer la percepción de la satisfacción laboral en el personal de enfermería Hospital General de Ticomán. Estudio transversal, descriptivo; instrumento Font-Roja, 24 ítems en una escala tipo Likert con 9 factores. Tamaño de muestra de 133 enfermeras. Los resultados obtenidos muestran que Personal entre 18 y 60 años, 70% mujer. 46% tenía estudios de nivel técnico en enfermería. En cuanto a la antigüedad, 26% se encuentran por debajo de los 5 años. 51% se encuentra muy satisfecho en el trabajo, 35% están de acuerdo en que el reconocimiento en el trabajo es muy reconfortable, 42% están de acuerdo que con frecuencia sienten no tener recursos suficientes. Conclusión; La satisfacción laboral es un fenómeno presente en cualquier institución o área de trabajo, independiente del ramo que se aborde. Si hay atención a personas es más relevante porque influirá en la manera en que se atiende a los usuarios (12).

**Herrera y Manrique (2019)** en Colombia presentaron su estudio: Satisfacción laboral de enfermería. diferencias de ámbitos en atención primaria en salud y cuidado intensivo. Para determinar la satisfacción, los autoinformes mediante la aplicación del cuestionario Font Roja de 24 ítems a 280 enfermeras encontraron que el 39,6% tenía entre 20 y 30 años, siendo las comunidades de campo las que tenían mayores niveles de relaciones interpersonales con jefes y compañeros y con media estadísticamente significativa ( $p = 0,00$ ), esta percepción favorece la autonomía de los profesionales de enfermería. Los entornos hospitalarios estaban más satisfechos con su trabajo, al igual que con sus competencias profesionales. Se concluyó que la satisfacción laboral comparada en los dos ambientes de trabajo confirmó una insatisfacción en las relaciones interpersonales con los compañeros y jefes(13).

**Lamilla. (2019)** en Ecuador presentó su estudio: Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Juan Tanca Marengo "SOLCA" 2018. Con el objetivo de analizar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería. La metodología realizada tuvo enfoque cuantitativo cuyo método fue descriptivo, analítico y de campo, de corte transversal, las técnicas de recopilación de datos fueron el cuestionario y la entrevista de L. Meliá y J. M. Peiró, la población fue de 292 personas con una muestra de 167. Los resultados de la investigación presentaron que hubo insatisfacción debido a la alta carga laboral, riesgo de enfermedades y falta de reconocimiento(14).

## **Nacional**

**García (2021)** presentó su estudio: Satisfacción laboral y condiciones de trabajo durante la pandemia por covid-19 en enfermeras. El objetivo es establecer una relación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo. El estudio fue descriptivo, transversal. Hubo 56 enfermeras que completaron dos cuestionarios virtualmente. El 61% está moderadamente satisfecho con la satisfacción laboral y el 31% está satisfecho. Por otro lado, el 68% dijo que las condiciones de trabajo en el hospital eran normales, el 21% buenas y el 11% malas. Se evidencio que hay una asociación de nivel significativo entre la satisfacción laboral y el estado físico y mental del trabajo hospitalario (15).

**Jaime (2020)** presentó su estudio: Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de enfermeras del centro quirúrgico de un hospital de Trujillo. El objetivo del estudio descriptivo transversal fue determinar el efecto de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral de los enfermeros. La muestra estuvo conformada por 20 profesionales de enfermería utilizando como herramienta cuestionarios sobre condiciones de trabajo y satisfacción laboral. Los resultados mostraron que el 40% dijeron que las condiciones de trabajo eran regulares. En cuanto a la satisfacción laboral,

el 55% dijo estar relativamente satisfecho. Se concluyó que existió una correlación positiva entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de las enfermeras(16).

**Oré y Soto. (2019)** con su trabajo sobre el nivel de satisfacción del personal de salud y las condiciones laborales en un hospital de Lima, donde el objetivo de estudio fue el poder identificar el nivel de asociación entre las variables. Describiendo cuantitativamente el estudio transversal pertinente con una población limitada de 60 enfermeras, los instrumentos fueron validados por el MINSA. Los resultados mostraron que en un 68,3% la satisfacción laboral fue moderada. Finalmente, en cuanto a las condiciones de trabajo, se encontró que el 68,3% de las condiciones de trabajo son normales. Se concluyó que existe una relación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo (17).

**Lázaro (2019)** presentó su estudio: Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del en un grupo de trabajadores de salud del área de enfermería pertenecientes a un hospital del callao, donde el propósito de investigación fue identificar la relación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo. Esta es un estudio que utiliza métodos cuantitativos y un diseño de correlación no experimental. La población estuvo conformada por 90 profesionales que realizaron la encuesta utilizando instrumentos. Se encontró relación significativa entre la satisfacción laboral y las condiciones laborales del personal de enfermería en hospitales públicos ( $p=0,009<0,05$ ) - Callao 2019, concluyendo que mejores condiciones de carga física y mental se asociaron con mayor satisfacción laboral para el personal de salud (18).

**Garay (2018)** presentó su estudio sobre el nivel satisfactorio laboral por parte del personal de salud técnico y el rendimiento laboral, de un hospital nacional, con el propósito de identificar el nivel asociativo entre las variables. Es un estudio realizado bajo la guía de un enfoque hipotético

deductivo, aplicando dos herramientas para la recolección de datos en la investigación básica tipo de diseño transversal no experimental en métodos cuantitativos. El análisis estadístico logra evidenciar que entre las variables de estudio el nivel de asociación es significativo con un valor positivo con una correlación de 0.843 y un  $p= 0.001$  (19).

## **2.2. Bases teóricas**

### **La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg.**

Según la teoría de Herzberg, las personas están influenciadas por dos factores: los factores motivadores que generan satisfacción y los factores de higiene los cuales tienen un efecto de insatisfacción a largo plazo; es por ello, cuando los factores de higiene son óptimos, se evita la insatisfacción de los empleados (20).

Estos factores de higiene hacen referencia a las principales necesidades de Maslow: necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad, aunque incluye algunos tipos sociales. Los factores motivacionales se refieren a necesidades secundarias: estigma y autorrealización. No todos están de acuerdo con esta teoría, y algunos críticos comentan una variedad de efectos negativos o contraproducentes, como una mayor ansiedad, un mayor conflicto entre las expectativas personales y los resultados laborales, una sensación de explotación cuando las empresas no siguen nuevas tareas, aumento de salarios, reducir las relaciones interpersonales, etc. (20).

### **Teoría es las Necesidades de McClelland**

David McClelland y sus colaboradores ofrecen una forma muy diferente de pensar sobre las necesidades. Posteriormente, su investigación se amplió a tres necesidades: necesidades de logro, necesidades de pertenencia y necesidades de poder (21).



La necesidad de logro refleja el deseo de un individuo de lograr metas y demostrar competencia. Las personas con una gran necesidad de esto enfocan sus energías en hacer las cosas rápido y bien. La necesidad de poder refleja un interés por controlar el trabajo propio y el de los demás como es el caso de los líderes(21).

En el caso de la necesidad de pertenencia el trabajador se asocia con el éxito de la empresa y de su necesidad de pertenecer a ella. En el caso de las necesidades por competencia el trabajador necesita de la constante demanda y retos dentro de su trabajo para seguir creciendo con lo cual logra una motivación más intrínseca que lo impulsa sin las necesidad de motivos externos(22).

Lo que nos indica esta teoría es que los motivos por los cuales la satisfacción laboral se desarrolla dependen mucho de la posición del trabajador, de sus funciones y las condiciones que le brinde la empresa, lo cuales deben ser tomadas en cuenta en la elaboración de la condiciones de trabajo para lograr una mayor satisfacción laboral.

## **2.3. Marco Conceptual**

### **2.3.1 Condiciones de trabajo**

#### **2.3.1.1 Concepto de condiciones de trabajo**

Son conjuntos de elementos que tienen interacción continua en el desarrollo de las tareas laborales, apoyándose en modificaciones típicas del desarrollo del trabajo. Es por esto que sus cambios están relacionados con el desarrollo de factores sociales, económicos, políticos y organizacionales que afectan tanto a la organización como al propio

trabajo, afectando la salud de los trabajadores y su comportamiento y desarrollo (23).

Asimismo, es la innovación del centro de trabajo lo que lo flexibiliza para mantener o incrementar el bienestar físico y mental de las personas, con el objetivo de crear una mejor relación con su entorno de vida. Es también el conjunto de actividades que realiza la organización dentro del contexto y/o características físicas, sociales, políticas, económicas y psicológicas en el marco de las relaciones laborales (24).

También se considera cualquier elemento propio del puesto de trabajo y percibido por el trabajador, tales como su seguridad, higiene, aspectos ergonómicos y psicosociales, que se determinen en el contrato de trabajo, incluyendo salarios, horarios, turnos, etc. Elementos distintos a las prestaciones sociales previstas por la legislación laboral (25).

### **2.3.1.2 Factores de riesgo de Condiciones de trabajo**

Los factores que pueden poner en riesgo a los trabajadores, combinados con las condiciones y el estilo de vida, pueden producir: Deterioro patológico, físico y emocional, insatisfacción profesional dentro del equipo de atención. Asimismo, las condiciones de un área de trabajo son las características que inciden en su ejecución, conformando diferentes aspectos como: ingreso salarial, jornada laboral, beneficios, capacitación, perfil de riesgo, etc. (26).

### **2.3.1.3 Características de las condiciones de trabajo**

Una de las características asociadas a las condiciones de trabajo son los cambios a nivel de la fuerza de trabajo, como cambios políticos, económicos, sociales y tecnológicos. Asimismo, la OIT hace referencia a normas para regular los niveles de trabajo en beneficio de la salud de los trabajadores, tales como aspectos físicos, psicológicos y sociales que

forman parte del desarrollo organizacional y son esenciales en sus actividades (27).

En este sentido, la salud laboral ha adquirido una relevancia significativa en el campo de la salud en los últimos años. Sin embargo, diversos aspectos del trabajo de los profesionales de la salud, especialmente de enfermería, relacionados con los factores de riesgo no están adecuadamente cubiertos porque el profesional actúa en un ambiente donde prevalecen los riesgos tanto biológicos como psicológicos (28).

#### **2.3.1.4 Dimensiones de las Condiciones de trabajo**

**Condición física:** En términos de un ambiente de trabajo, se refiere a sus aspectos tangibles, como la iluminación, el manejo del ruido, la temperatura, los materiales, la infraestructura, etc., que si no se controlan pueden alterar la salud de un trabajador. Asimismo, el esfuerzo físico de los trabajadores es uno de los factores que más se asocia con las molestias, lesiones y enfermedades físicas que se presentan en los trabajadores por el exceso de trabajo físico y el gasto energético que agota a los trabajadores, más aún si se presenta de manera continua durante la jornada (29).

Asimismo, su concepto se relaciona con las exigencias físicas que soportan los trabajadores durante la jornada laboral. Este tipo de carga puede provocar lesiones en los trabajadores: lumbalgias, caídas, etc. Además, estas condiciones están relacionadas con la ergonomía, disciplina que estudia la adaptabilidad del trabajador al puesto de trabajo y al medio físico en el que se encuentra expuesto. Además, se refiere a cómo se pueden optimizar los recursos para crear un ambiente lleno de comodidad, felicidad, seguridad y gran valor humano (30).

En física, además de los factores más habituales como la ergonomía, se introducen factores como la radiación, el ruido, la temperatura, etc., que

pueden afectar al nivel musculoesquelético del trabajador, la postura forzada y el esfuerzo prolongado, que también pueden afectar al sistema. En cierta medida, neurológicos y psicosociales, influyen en las decisiones de los trabajadores y aumentan el ausentismo. Asimismo, estas condiciones han incrementado el abuso de la automedicación y la drogadicción por parte de los profesionales de la salud para poder responder en el trabajo (31).

**Condición psicológica:** Incide directamente en el estado mental del trabajador en la complejidad del puesto de trabajo, ejerciendo constantemente estrés mental y demandas cognitivas, por lo que se considera un esfuerzo cognitivo, que surge también de la plétora de información requerida para el puesto. A veces excede los recursos del trabajador (32). En ese sentido, se mencionó que el trabajo de enfermería es visto como una actividad estresante, que puede ser proclive a riesgos psicosociales por las condiciones de trabajo de los servicios hospitalarios y del trabajo de enfermería, con riesgos a la salud, físicos, psíquicos y psíquicos (33).

Los factores psicosociales que son posibles causas de lesiones son las condiciones en el lugar de trabajo relacionadas con la organización del trabajo, la naturaleza del trabajo, el desempeño de la tarea e incluso el entorno, que tienen un impacto en el desarrollo laboral y la salud. Los trabajadores y la probabilidad de que estas condiciones pongan en peligro la salud de los empleados se denominan riesgos psicosociales (34).

Es por eso que mencionar la salud mental afecta la forma en que pensamos, sentimos y nos comportamos cuando enfrentamos la vida. También ayuda a determinar cómo manejamos el estrés, nos relacionamos con los demás y tomamos decisiones (35).

**Condición social:** En este caso, la situación se desarrolla como parte de la interacción entre compañeros, lo cual es importante para el desarrollo

del trabajo y de las actividades, que además permiten una mejor adaptación al ambiente de trabajo. Por otro lado, si estas condiciones están ausentes o deficientes, puede haber un sentimiento de exclusión y falta de cohesión dentro del grupo de trabajo, lo que limitará la capacidad de los trabajadores y la calidad de vida laboral. Estas condiciones permiten al individuo ganar desarrollo y reconocimiento social en este caso laboral (36).

### **Importancia de las condiciones de trabajo en el personal de salud**

Las condiciones de empleo y de trabajo tienen efectos considerables sobre la equidad en materia de salud. Las buenas condiciones de trabajo pueden proporcionar protección y posición social, oportunidades de desarrollo personal, y protección contra riesgos físicos y psicosociales. También pueden mejorar las relaciones sociales y la autoestima de los empleados y producir efectos positivos para la salud. La salud de los trabajadores es un requisito previo esencial para los ingresos familiares, la productividad y el desarrollo económico. Por consiguiente, el restablecimiento y el mantenimiento de la capacidad de trabajo es una función importante de los servicios de salud (37).

El ambiente laboral de la organización, es un componente de gran importancia en el desempeño, productividad y motivación del trabajador y por extensión en el éxito de empresa. En el último tiempo, las condiciones de trabajo han cambiado dramáticamente en el **sector salud**, se han evidenciado condiciones de trabajo adversas y precarización del trabajo. Localizándose, gran evidencia empírica que demuestra el efecto negativo del trabajo en la salud, tanto a nivel físico como mental de los profesionales del área de salud, en específico de médicos y enfermeras. Así, el desempeño de los profesionales y sistemas de salud está siendo fuertemente condicionado por el entorno de trabajo (38).

Al respecto, diversos estudios señalan que las condiciones de trabajo del profesional de enfermería en hospitales públicos, se caracterizan por una alta carga emocional y de trabajo, por un ambiente laboral donde priman las multitareas, la falta de reconocimiento, el bajo apoyo o falta de respeto de los supervisores; así como, deficientes condiciones salariales y de infraestructura. En consecuencia, aumenta el ausentismo y estrés laboral, lo cual no sólo repercute en la salud del propio profesional, sino que también en la organización del trabajo y los costes laborales (39).

## **2.3.2. Satisfacción laboral**

### **2.3.2.1. Concepto de Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral se puede definir como la actitud de un trabajador hacia su trabajo. También se entiende como una respuesta emocional al contrastar la realidad del trabajo. Esta actitud se basa en creencias y valores cultivados por los trabajadores. Las actitudes dependen tanto de las características del trabajo actual como de las percepciones de los trabajadores sobre lo que deben hacer (37).

Asimismo, la satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo (38).

De igual forma se menciona que la satisfacción laboral es lo que impulsa a las personas a actuar y producir comportamientos que tienen un impacto directo en el desempeño laboral de todos. Por esta razón, la satisfacción laboral juega un papel determinante en el desempeño laboral, ya que los empleados tienen diferentes percepciones sobre su ambiente de trabajo y las acciones favorables que realizan sus organizaciones para su bienestar, lo que constituye una decisión (39).

### **2.3.2.2. Factores que influyen en la satisfacción laboral**

La satisfacción en el trabajo no es un suceso que tenga un origen fortuito, se requiere de varios aspectos y situaciones para poder generarla, y cuando se desarrolla genera en la persona las fuerzas y ganas necesarias para lograr sus metas, dentro de lo que implica el trabajo se tiene los siguientes aspectos (40):

**Seguridad laboral.** Es un elemento esencial en el desarrollo de las labores, donde la percepción del trabajador de que tan seguro es su entorno laboral.

**El contenido del trabajo.** Se refiere a lo que se necesita para desarrollar una actividad en el trabajo y de lo que requiere tener el trabajador en cuanto habilidades, destrezas y materiales para lograrlo, lo que ofrece además un crecimiento laboral.

**Relaciones laborales.** Considera el ambiente en el cual se desarrolla las actividades laborales, la interrelación entre los compañeros y jefes, y demás actores dentro de una organización.

**Autonomía en el trabajo.** Se refiere a que el trabajador tiene cierta autoridad para realizar acciones donde ha demostrado ser eficiente, por lo que se le da la libertad de actuar a consecuencia de su propio lugar de trabajo.

### **2.3.2.3. Dimensiones de la satisfacción laboral de enfermería**

De acuerdo con Robbins(41) se divide de la siguiente manera

#### **Dimensión 1: Reto de trabajo**

Se trata de diferentes habilidades que se utilizan para desarrollar diferentes actividades. Además de la motivación en el trabajo, el

reconocimiento de los logros de los empleados, la independencia y la confianza en los empleados, la responsabilidad ante los empleados y la retroalimentación sobre su trabajo (42).

Asimismo, en los desafíos laborales, los trabajadores tienden a elegir posiciones que les den la oportunidad de desarrollar y aplicar habilidades y les den el potencial de diversidad, autonomía y retroalimentación en el trabajo. Asimismo, los trabajos menos desafiantes pueden provocar irritabilidad y hacer que los empleados se sientan frustrados y sin éxito, por lo que, en trabajos con niveles moderados de exigencias y responsabilidades, los empleados tienen un mayor potencial y oportunidades de crecimiento (43)

### **Dimensión 2: Sistema de recompensas**

El desarrollo de los empleados en una organización se basa en las expectativas y percepciones de cómo la organización los beneficiará a través de las motivaciones anteriores, enfocándose en lograr las metas y objetivos establecidos si esto les brinda una ventaja significativa en sus esfuerzos y desempeño. En otras palabras, el compromiso de las personas con el trabajo organizacional depende de su nivel percibido de reciprocidad: cuantos más resultados esperados produzca el trabajo, mayor será este compromiso (44).

### **Dimensión 3: Condiciones favorables**

Se considera que es una combinación de factores que determinan el desempeño del desarrollo de un trabajador, incluido el horario de trabajo, el nivel de organización del trabajo, el contenido del trabajo y los beneficios sociales, por lo que estas condiciones solo incluyen aspectos tangibles. Calidad del trabajo, pero actividad, si estos trabajos son temporales o permanentes, medianos o grandes, materiales y recursos disponibles, equipos, etc. Por eso se menciona que si estas condiciones se desarrollan en niveles bajos o deficientes, producen indicadores de



problemas como accidentes y accidentes de trabajo, infecciones, enfermedades, estrés, agotamiento emocional (45).

#### **Dimensión 4: Colegas que brindan apoyo**

Se define como una transacción entre personas que forman una red de apoyo mutuo, ayudándose unos a otros y satisfaciendo necesidades básicas. Esto se considera un factor importante para ayudar a las personas a sobrellevar situaciones estresantes y vivir vidas más saludables. Asimismo, la cantidad de contactos que componen la red de un sujeto puede tener un efecto positivo en su salud, especialmente si estos contactos muestran interés por el bienestar del sujeto. Por lo tanto, cabe señalar que la calidad del apoyo brindado y la satisfacción personal percibida pueden mitigar los efectos de los factores estresantes laborales (46).

#### **Importancia de la satisfacción laboral en el personal**

La satisfacción laboral es un indicador del bienestar y la calidad de la vida laboral de los trabajadores. Su estudio es especialmente relevante en el ámbito de las organizaciones de servicios ya que influye en la calidad del servicio que presta. La satisfacción de los profesionales sanitarios es un campo ampliamente explorado, evaluándose la satisfacción de todas las categorías profesionales en el ámbito de la salud. Se ha señalado la importancia de la satisfacción laboral en los servicios de salud y las consecuencias que de ello se derivan, como son el aumento de la calidad asistencial de los servicios que prestan y la satisfacción de los usuarios. En esta línea en los servicios de salud, la evaluación de la satisfacción laboral, está adquiriendo un creciente interés, ya que está relacionada con la satisfacción de los usuarios. La satisfacción laboral adquiere una especial relevancia en las organizaciones de servicios(50).

## 2.4. Definición de términos básicos:

**Angustia** Estado de intranquilidad o inquietud muy intensas causado especialmente por algo desagradable o por la amenaza de una desgracia o un peligro

**Carga física** es una carga que se enfoca en el desgaste físico del trabajador, lo que se provoca por un exceso de peso, esfuerzo o malos movimientos, no de acuerdo a la ergonomía o mecánica corporal, por lo cual puede causar lesiones e incapacidad en el trabajador.

**Carga** Es el conjunto de requerimientos psicofísicos en los cuales el trabajador desarrolla sus labores cumpliendo con un horario establecido, o superando el mismo.

**Carga mental.** En este caso la carga de trabajo se enfoca en aspecto cognitivos de la labor que requiere de un nivel de intelectualidad del trabajador lo cual debe ser sostenido durante toda su jornada laboral por lo cual causa un cansancio emocional y mental.

**Condiciones laborales:** Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores.

**Desconcentración** La desconcentración es uno de los síntomas más importantes del Trastorno por déficit de atención e hiperactividad (alteración mental que causa falta de atención, hiperactividad y comportamiento impulsivo) en niños y adultos.

**Despersonalización.** Es una alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo de tal manera que uno se siente "separado" de los procesos mentales o cuerpo, como si uno fuese un observador externo a los mismos.

**Frustrado:** Es la acción y efecto de frustrar (dejar sin efecto o malograr un intento). Se trata de un sentimiento desagradable que se produce cuando las expectativas de una persona no se ven satisfechas al no poder conseguir lo pretendido.

**Satisfacción laboral:** Estado de bienestar y armonía con todo lo que te rodea, esto incluye tanto tus metas personales y laborales.

**Sobrecarga.** Esta se origina cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades físicas y mentales del trabajador, por un exceso de cantidad tanto como de complejidad, generando un estrés considerable.

### **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis general**

Existe relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia, en un hospital del callao- 2022.

#### **3.1.2 Hipótesis Específicas**

Existe relación entre las condiciones de trabajo físicas y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao, 2022.

Existe relación entre las condiciones de trabajo psicológicas y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao, 2022.

Existe relación entre las condiciones de trabajo sociales y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao, 2022.

#### **3.2. Definición conceptual de variables**

##### **Variable 1: Condiciones de trabajo**

Son conjuntos de elementos que tienen interacción continua en el desarrollo de las tareas laborales, apoyándose en modificaciones típicas del desarrollo del trabajo. Es por esto que sus cambios están relacionados con el desarrollo de factores sociales, económicos, políticos y organizacionales que afectan tanto a la organización como al propio trabajo, afectando la salud de los trabajadores y su comportamiento y desarrollo (21).

## **Variable 2: Satisfacción laboral**

Asimismo, la satisfacción laboral se puede definir como la actitud de un trabajador hacia su trabajo. También se entiende como una respuesta emocional al contrastar la realidad del trabajo. Esta actitud se basa en creencias y valores cultivados por los trabajadores. Las actitudes dependen tanto de las características del trabajo actual como de las percepciones de los trabajadores sobre lo que deben hacer (36).

### 3.2.1. Operacionalización de variables:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	ESCALA	VALOR FINAL	MÉTODO Y TÉCNICA
V 1: Condiciones de trabajo	Son un conglomerado de elementos que tienen una interacción continua en el desarrollo de las labores de trabajo, las cuales están dependientes a las modificaciones que son propias del desarrollo laboral. Es por ello que sus cambios (21).	<p>Son un conjunto de factores que pueden afectar de manera negativa la salud de los trabajadores.</p> <p>Se tomará en cuenta 3 dimensiones:            Condición física:            Condición psicológica:            Condición social            Medido con una escala Likert:</p> <p>En donde su valor final será:            Optimas            Regulares            Deficientes</p>	Condición física	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos físicos</li> <li>- Recursos materiales</li> <li>- Recursos ambientales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mi trabajo incluye servicios básicos</li> <li>- Tengo suficiente equipo para realizar mis actividades diarias</li> <li>- Mi trabajo se realiza habitualmente bajo presión de tiempo</li> <li>- Mis actividades diarias requieren trabajar continuamente en un puesto obligatorio</li> <li>- Pienso que tengo una sobrecarga de trabajo</li> </ul>	<b>Ordinal</b> Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Optimas (55-75) Regulares (35-54) Deficientes (15-34)	<b>Método:</b> Hipotético deductivo <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> cuestionario adaptado denominado Escala Condiciones de Trabajo de Josep Blanch, Miguel Sahagún y Genis Cervantes (2010) a nivel nacional fue utilizado y validado por el autor Millones
			Condición psicológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo,</li> <li>- Complejidad,</li> <li>- Rapidez</li> <li>- Atención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Puedo elegir un día libre</li> <li>- Entorno laboral motivado</li> <li>- Mi trabajo se capacita de acuerdo a mi labor que realizo</li> <li>- Mis actividades diarias me inspiran a involucrarme en el trabajo</li> <li>- Mis actividades diarias son monótonas</li> </ul>			
			Condición social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación</li> <li>- Relaciones personales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creo que tengo un poder de relación autoritarias en mi trabajo</li> <li>- Tengo participación en las decisiones organizacional</li> <li>- Me identifico con los cambios propuestos por mis compañeros es de mi institución</li> <li>- Existe respeto entre mis compañeros</li> </ul>			

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	ESCALA	VALOR FINAL	MÉTODO Y TÉCNICA
V: Satisfacción laboral	Se puede definir como la actitud de un trabajador hacia su trabajo. También se entiende como la respuesta emocional que surge al contrastar la realidad del trabajo. (36).	Es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno	Reto de trabajo	Trabajo estimulante Naturaleza del trabajo Logro Trabajo en sí mismo Identidad de la tarea	Te produce satisfacción tu trabajo Tu trabajo te ofrece oportunidades de hacer lo que te gusta Pones todo de tu parte para desempeñar bien tu trabajo Recibes información de parte de tus líderes de como desempeñar tu trabajo Tu trabajo estimula tus ganas de superación	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alta (74-100) Media (47-73) Baja (20-46)	<b>Método:</b> Hipotético deductivo <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> cuestionario Satisfacción laboral de Peceros
		Se tomará en cuenta 4 dimensiones:		Sistema de recompensas	-Recompensas equitativas -Reconocimiento laboral -Demandas de trabajo -Incentivos -Oportunidades de ascender -Compensación			
		-Reto de trabajo -Sistema de recompensa -Condiciones favorables -Supervisión de colegas	Condiciones favorables		-Condiciones favorables de trabajo e insumos -Horarios -Autonomía -Ambiente laboral			
		Medido con una escala de Likert Con un valor final:  -Alta -Media -Baja		Colegas que brindan apoyo	-Supervisión -Colegas cooperadores -Líderes tolerantes -Responsabilidad laboral			

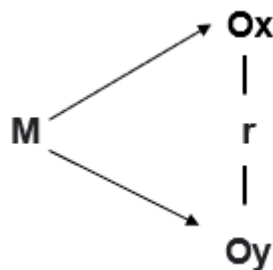
## IV. DISEÑO METODOLÓGICO

### 4.1 Tipo de Investigación

El estudio es de tipo aplicado porque tiene el propósito de obtener un conocimiento sobre otro para poder mejorarlo y obtener un aporte en la disminución de una problemática social (47).

El nivel es el descriptivo correlacional, este tipo de estudios se desarrollan para describir las variables de investigación en las principales características que las definen, de manera de poder encontrar el grado de relación que existe entre los dos fenómenos estudiados (48). Asimismo, el estudio presenta un enfoque cuantitativo porque se hizo uso de procedimientos estadísticos para poder evaluar las variables y obtener una información más precisa del fenómeno de estudio (49).

El **diseño** de investigación fue el no **experimental y de corte transversal**, lo que se expresa de la siguiente forma:



Dónde:

M = Muestra.

O<sub>x</sub> = Condiciones de trabajo

O<sub>y</sub> = Satisfacción laboral

r = relación entre las variables

### 4.2 Método de Investigación

En el desarrollo de esta investigación se utilizó un enfoque hipotético deductivo.



## **4.3 Población y Muestra**

### **4.3.1 Población**

Se constituyó por 85 profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao- 2022.

### **4.3.2 Muestra de Estudio**

La muestra fue considerada a la totalidad de la población esto debido por ser una cantidad accesible y mínima siendo 85 profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao- 2022.

### **Muestreo**

La muestra fue procesada bajo un muestreo no probabilístico, censal ya que no intervino la probabilidad y se tomó a toda la población como muestra de estudio.

### **Criterios de inclusión**

Se consideró dentro de este estudio personal de enfermería que tenga un año en la institución, que acepten participar en el estudio y que estén en servicio de emergencia.

### **Criterios de exclusión**

Se excluye de este estudio a profesionales de enfermería que esten de vacaciones, que sean de otro servicio diferente a emergencias, que no sean licenciados.

## **4.4 Lugar de estudio y período desarrollado**

El lugar donde se abordó la investigación es el servicio de emergencia, en un hospital del callao, 2022, los meses de junio y julio del año 2022, por

albergar a la población adecuada para el tipo de investigación que se planteó.

## **4.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

### **4.5.1 Técnicas**

Se utilizó la encuesta.

### **4.5.2 Instrumentos**

Se utilizó el cuestionario, como instrumento de recolección de datos, siendo descritos de la siguiente manera:

#### **Instrumento 01:**

Para la primera variable condiciones de trabajo se utilizó un cuestionario adaptado denominado Escala Condiciones de Trabajo de Josep Blanch, Miguel Sahagún y Genís Cervantes (2010) adaptada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) y a nivel nacional fue utilizado y validado por el autor Millones (50) en el 2022 que constan de 15 ítems en total, considerando 3 dimensiones: Condición física: ítem 1 al 5 Condición psicológica: ítem 6 al 11, Condición social: ítem 12 al 15

La variable condiciones de trabajo fue medido con una escala Likert: que tiene alternativas con puntajes de Totalmente en desacuerdo (1 punto), En desacuerdo (2 puntos), Ni en desacuerdo ni en desacuerdo (3 puntos), De acuerdo (4 puntos), Totalmente de acuerdo (5 puntos).

Para la clasificación las condiciones del trabajo se utilizó la siguiente escala:

Optimas	De 55 A 75 Puntos
Regulares	De 35 A 54 Puntos
Deficientes	De 15 a 34 Puntos

## **Instrumento 02:**

En el caso de la variable satisfacción laboral se empleó un cuestionario perteneciente al autor Peceros (51) el cual está formado por 20 ítems en total; dividido a su vez en 4 dimensiones: Reto del trabajo: ítem 1 al 5, sistema de recompensas: ítem 6 al 11, condiciones favorables: ítem 12 al 15 colega que te brindan apoyo: ítem 16 al 20

La variable satisfacción laboral fue medida con una escala de Likert: totalmente en Nunca (1 punto) Casi nunca (2 punto) A veces (3 punto), Casi siempre (4 punto), Siempre (5 punto).

Para la clasificación de satisfacción laboral se utilizó la siguiente escala:

Alta	De 74 A 100 Puntos
Media	De 47 A 73 Puntos
Baja	De 20 A 46 Puntos

### **4.5.3. Validez y Confiabilidad**

#### **Validez**

El cuestionario de las condiciones de Trabajo en el estudio de Millones (50) lo validó a través del juicio de 3 expertos con una concordancia del 95%.

En el caso del cuestionario de la satisfacción laboral del autor Peceros (51) lo validó a través del juicio de 3 expertos con una concordancia del 98%.

#### **Confiabilidad**

En el caso del cuestionario las condiciones de Trabajo en el estudio de Millones (54) El nivel de confiabilidad reportado para esta escala es de un Alfa de Cronbach de 0.71.

En el caso del cuestionario de la satisfacción laboral del autor Peceros (55) la confiabilidad se midió a través del Alfa de Cronbach con un resultado del 0.836 altamente confiable.

Igualmente para fines de la investigación se aplicó una prueba piloto a 30 individuos, para poder medir la confiabilidad a través de la prueba de Alfa de Cronbach el cual fue procesado por el programa Spss 25.0.

Su fórmula de Alfa de Cronbach estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems

Si2: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

St2: Varianza de la suma de los Ítems

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

El cual se aplicó a cada instrumento obtenido los siguientes resultados:

Variable	Alfa	Ítems
Condiciones de Trabajo	0.860	15
Satisfacción laboral	0.864	20

Considerando lo siguiente se puede decir que ambos resultados fueron resultados buenos y fiables (47):

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,9 es Excelente

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,8 y menor a 0,9 es Bueno

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,7 y menor a 0,8 Aceptable

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,6 y menor a 0,7 Cuestionable

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,5 y menor a 0,6 Pobre

Coeficiente alfa de Cronbach menor a 0,5 es Inaceptable

## 4.6 Análisis y procesamiento de datos

El estudio investigó sobre las condiciones de trabajo, donde la percepción de los trabajadores especialmente en la sobrecarga de trabajo es regular, según el turno diurno a causa de una alta demanda de pacientes les origina tensión, estrés y exceso de desgaste físico y en el turno noche debido a las horas nocturnas que son más complicadas para el organismo, el profesional de enfermería refiere sentirse: fatigado ya que las condiciones de trabajo no son las adecuadas por la carencia de personal y una infraestructura inadecuada el cual no garantiza la privacidad del paciente para realizar procedimientos u otras actividades. El otro componente investigado es la satisfacción laboral, que es una respuesta de estas problemáticas, por lo cual se decidió investigar sobre que relación hay entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral iniciando con la recolección de datos que se llevó a cabo en 3 semanas de lunes a viernes por el turno mañana, así mismo se le explicó a la muestra de estudio en qué consistía el llenado de la encuesta con lo cual se pudo desarrollar la base de datos con la codificación de las respuestas brindadas por la muestra de estudio.

Dichas bases de datos recibieron un tratamiento estadístico siguiendo el proceso siguiente:

**Seriación:** A cada cuestionario se le asignó un número de serie para un mejor manejo y control de la reunión

**Codificación:** Se desarrolló un libro de códigos en el que, a cada ítem de respuesta se le asignó un código(valor), lo que permitió un mayor control sobre la tabulación.

**Tabulación:** Mediante la aplicación de técnicas de conteo matemático, se tabulo y extrajo información que fue organizada en base de datos para

luego con ello presentar los resultados en una tabla simple de doble entrada con indicadores de frecuencia y porcentaje.

Luego de obtener los datos, se desarrolló un análisis profundo teniendo en cuenta los objetivos y variables de la investigación, esto permitió comprobar las hipótesis. Finalmente, con los resultados y comprobación de hipótesis obtenidos se formularon conclusiones y recomendaciones para aportar en la mejora de la problemática observada.

El análisis descriptivo fue obtenido a través del análisis del programa SPSS 25, el cual tomó los datos generados de la encuesta a través de un análisis deductivo y los presentó en forma de tablas de frecuencia expresadas en dimensiones y variables para determinar los objetivos del estudio como parte de la estadística descriptiva. En su apartado de inferencia se ha utilizado tablas de contingencia para responder a los objetivos correlacionales, asimismo, a través de la prueba no paramétrica de Rho Spearman se comprobaron las hipótesis generales y específicas.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados descriptivos

**TABLA 5.1.1**

**CONDICIONES DE TRABAJO EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL  
SERVICIO DE EMERGENCIA, EN UN HOSPITAL DEL CALLAO, 2022**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	15	17,6
	Regular	44	51,8
	Óptimo	26	30,6
	Total	85	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

En la tabla 5.1.1 se observa que el 51.8% refiere condiciones de trabajo en un nivel regular, el 30.6% óptimo y el 17.6% refiere que deficientes, es decir no cumplen con lo necesario para el desarrollo de las funciones del personal de enfermería. Esto nos indica que hay ciertos factores como las condiciones físicas, psicológicas o sociales que no se están desarrollando como deberían, lo que está afectando al personal.

**TABLA 5.1.2**

**DIMENSIONES DE CONDICIONES DE TRABAJO EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, EN UN HOSPITAL DEL CALLAO, 2022**

<b>Niveles</b>	<b>DIMENSIONES CONDICIONES DE TRABAJO</b>					
	<b>Física</b>		<b>Psicológica</b>		<b>Social</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Deficiente</b>	13	15,3	17	20,0	16	18,8
<b>Regular</b>	43	50,6	45	52,9	42	49,4
<b>Óptimo</b>	29	34,1	23	27,1	27	31,8
<b>Total</b>	85	100,0	85	100,0	85	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

En la tabla 5.1.2 se observa que en la dimensión física el 50.6% de los trabajadores las condiciones de trabajo son regulares, en el 34.1% óptimas y en el 15.3% son deficientes, en cuanto a las condiciones psicológicas en el 52.9% son regulares, en el 27.1% son óptimas y en el 20.0% son deficientes, finalmente las condiciones sociales en el 49.4% son regulares, en el 31.8% óptimas y en el 18.8% son deficientes. Como se observa en su mayoría las condiciones de trabajo físicas, psicológicas y sociales se están presentando en un nivel regular, lo que podría repercutir en la integridad del personal de enfermería.



**TABLA 5.1.3**  
**SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL**  
**SERVICIO DE EMERGENCIA, EN UN HOSPITAL DEL CALLAO, 2022**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	19	22,4
	Medio	41	48,2
	Alto	25	29,4
	Total	85	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

En la tabla 5.1.3 se observa que el 48.2% presenta un satisfacción laboral media, el 29.4% alta y el 22.4% baja, lo que indica que la mayoría del personal de enfermería esta medianamente satisfecho con su trabajo lo que podría ocasionar que su desempeño disminuya o no se desarrolle al máximo.

**TABLA 5.1.4**  
**DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE**  
**ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, EN UN HOSPITAL DEL**  
**CALLAO, 2022**

Niveles	DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL							
	Reto de trabajo		Sistema de recompensas		Condiciones favorables		Colegas que brindan apoyo	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bajo</b>	16	18,8	21	24,7	18	21,2	22	25,9
<b>Medio</b>	48	56,5	36	42,4	38	44,7	37	43,5
<b>Alto</b>	21	24,7	28	32,9	29	34,1	26	30,6
<b>Total</b>	85	100,0	85	100,0	85	100,0	85	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

En la tabla 5.1.4 se puede observar que el reto de trabajo se presenta en un nivel medio en el 56.5% del personal, en el 24.7% se presenta en un nivel alto y en el 18.8% el reto de trabajo es de nivel bajo. Por otro lado, el sistema de recompensa en el 42.4% es de nivel medio, en el 32.9% es de nivel alto y en el 24.7% es de nivel bajo. En cuanto a las condiciones favorables el 44.7% tiene una satisfacción media, el 34.1% tiene una satisfacción alta y el 21.2% una satisfacción baja, asimismo en cuanto a los colegas que brindan apoyo, el 43.5% tiene una satisfacción media, el 30.6% tiene una satisfacción alta y el 25.9% tiene una satisfacción baja. Lo que nos indica que la mayoría del personal tiene una satisfacción media en cuanto a las dimensiones de la satisfacción laboral, lo que generaría deficiencias en su servicio.

## 5.2 Resultados inferenciales

**TABLA 5.2.1**  
**CONDICIONES DE TRABAJO SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL EN EL**  
**PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, EN UN**  
**HOSPITAL DEL CALLAO, 2022**

			Satisfacción laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Condiciones de trabajo	Deficiente	Recuento	13	2	0	15
		% del total	15,3%	2,4%	0,0%	17,6%
	Regular	Recuento	6	34	4	44
		% del total	7,1%	40,0%	4,7%	51,8%
	Óptimo	Recuento	0	5	21	26
		% del total	0,0%	5,9%	24,7%	30,6%
Total		Recuento	19	41	25	85
		% del total	22,4%	48,2%	29,4%	100,0%

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

En la tabla 5.2.1 al correlacionar las condiciones de trabajo con la satisfacción laboral, se logró evidenciar que de acuerdo a un 15.3% que presenta condiciones de trabajo deficientes presentan una satisfacción baja y un 2.4% una satisfacción laboral media; pero cuando las condiciones de trabajo eran regulares en un 7.1% la satisfacción laboral era baja, en un 40.0% era de nivel medio y en un 4.7% en un nivel alto; de igual forma cuando las condiciones de trabajo se presentaron en un nivel óptimo, en un 24.7% la satisfacción era alta y en un 5.9% de nivel medio. Lo que nos indica que a un mejor desarrollo de las condiciones de trabajo habrá una mayor satisfacción laboral en el personal de enfermería.

**TABLA 5.2.2**  
**CONDICIÓN FÍSICA DE TRABAJO SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL EN**  
**EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, EN UN**  
**HOSPITAL DEL CALLAO, 2022**

			Satisfacción laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Condición física	Deficiente	Recuento	11	2	0	13
		% del total	12,9%	2,4%	0,0%	15,3%
	Regular	Recuento	8	32	3	43
		% del total	9,4%	37,6%	3,5%	50,6%
	Óptimo	Recuento	0	7	22	29
		% del total	0,0%	8,2%	25,9%	34,1%
Total		Recuento	19	41	25	85
		% del total	22,4%	48,2%	29,4%	100,0%

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

En la tabla 5.2.2 al correlacionar las condiciones de trabajo física con la satisfacción laboral, se logró evidenciar que de acuerdo a un 12.9% que presenta condiciones de trabajo deficientes presentan una satisfacción baja y un 2.4% una satisfacción laboral media; pero cuando las condiciones de trabajo físicas eran regulares en un 9.4% la satisfacción laboral era baja, en un 37.6% era de nivel medio y en un 3.5% en un nivel alto; de igual forma cuando las condiciones de trabajo físicas se presentaron en un nivel óptimo, en un 25.9% la satisfacción era alta y en un 8.2% de nivel medio. Es decir que al mejorar las condiciones físicas del servicio habrá mayor satisfacción por parte del personal de enfermería.

**TABLA 5.2.3**  
**CONDICIÓN PSICOLÓGICA DE TRABAJO SEGÚN SATISFACCIÓN**  
**LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE**  
**EMERGENCIA, EN UN HOSPITAL DEL CALLAO, 2022**

			Satisfacción laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Condición psicológica	Deficiente	Recuento	15	2	0	17
		% del total	17,6%	2,4%	0,0%	20,0%
	Regular	Recuento	4	37	4	45
		% del total	4,7%	43,5%	4,7%	52,9%
	Óptimo	Recuento	0	2	21	23
		% del total	0,0%	2,4%	24,7%	27,1%
Total		Recuento	19	41	25	85
		% del total	22,4%	48,2%	29,4%	100,0%

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

En la tabla 5.2.3 al correlacionar las condiciones de trabajo psicológicas con la satisfacción laboral, se logró evidenciar que de acuerdo a un 17.6% que presenta condiciones de trabajo psicológicas deficientes presentan una satisfacción baja y un 2.4% una satisfacción laboral media; pero cuando las condiciones de trabajo psicológicas eran regulares en un 4.7% la satisfacción laboral era baja, en un 43.5% era de nivel medio y en un 4.7% en un nivel alto; de igual forma cuando las condiciones de trabajo psicológicas se presentaron en un nivel óptimo, en un 24.7% la satisfacción era alta y en un 2.4% de nivel medio. Lo que nos indica que las condiciones de trabajo a nivel psicológicos son muy importantes en el desarrollo de una buena satisfacción, es decir a mejor nivel de las condiciones psicológicas mayor será la satisfacción laboral.

**TABLA 5.2.4**  
**CONDICIÓN SOCIAL DE TRABAJO SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL EN**  
**EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, EN UN**  
**HOSPITAL DEL CALLAO, 2022**

			Satisfacción laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Condición social	Deficiente	Recuento	14	2	0	16
		% del total	16,5%	2,4%	0,0%	18,8%
	Regular	Recuento	5	30	7	42
		% del total	5,9%	35,3%	8,2%	49,4%
	Óptimo	Recuento	0	9	18	27
		% del total	0,0%	10,6%	21,2%	31,8%
Total		Recuento	19	41	25	85
		% del total	22,4%	48,2%	29,4%	100,0%

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

En la tabla 5.2.4 al correlacionar las condiciones de trabajo sociales con la satisfacción laboral, se logró evidenciar que de acuerdo a un 16.5% que presenta condiciones de trabajo sociales deficientes presentan una satisfacción baja y un 2.4% una satisfacción laboral media; pero cuando las condiciones de trabajo sociales eran regulares en un 5.9% la satisfacción laboral era baja, en un 35.3% era de nivel medio y en un 8.2% en un nivel alto; de igual forma cuando las condiciones de trabajo sociales se presentaron en un nivel óptimo, en un 21.2% la satisfacción era alta y en un 10.6% de nivel medio. Los resultados nos indican que mejorando las condiciones laborales a nivel social habrá una mayor satisfacción laboral del personal de enfermería.

### 5.3. Otro tipo de resultados estadísticos

#### Prueba de normalidad

H0: Distribución normal de los datos

$p > 0,05$

H1: Distribución no normal de los datos

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

**TABLA 5.3.1**  
**PRUEBA DE NORMALIDAD**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Condiciones de trabajo	,269	85	,000	,799	85	,000
Condición física	,268	85	,000	,793	85	,000
Condición psicológica	,270	85	,000	,801	85	,000
Condición social	,255	85	,000	,802	85	,000
Satisfacción laboral	,245	85	,000	,807	85	,000
Reto de trabajo	,288	85	,000	,794	85	,000
Sistema de recompensas	,216	85	,000	,806	85	,000
Condiciones favorables	,229	85	,000	,804	85	,000
Colegas que brindan apoyo	,219	85	,000	,808	85	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se considero la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> debido a que la muestra de estudio tenia un número mayor a 50, donde se observo además que las significancias fueron menor al 0.05, por lo tanto la decisión fue que los datos son no normales o no paramétricos, por lo cual fue la consecuencia elegir la prueba no paramétrica de rho de Spearman para la comprobación de las hipótesis de estudio.

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

#### Hipótesis principal

Ha: Existe relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del personal en enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao, 2022.

Ho: No existe relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del personal en enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao, 2022.

**TABLA 6.1.1**  
**PRUEBA DE CORRELACIÓN SEGÚN SPEARMAN ENTRE LAS**  
**CONDICIONES DE TRABAJO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL.**

			Condiciones de trabajo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Condiciones de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,800**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,800**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

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

En la tabla 6.1.1 se observa que el resultado de la prueba de Rho de Spearman fue de 0.800 alta y positiva con una significancia menor al 0.05 por lo tanto se aprueba la hipótesis alterna rechazado a la hipótesis nula.



### Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación entre las condiciones de trabajo físicas y la satisfacción laboral del personal en enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao, 2022.

Ho: No existe relación entre las condiciones de trabajo físicas y la satisfacción laboral del personal en enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao, 2022.

**TABLA 6.1.2**  
**PRUEBA DE CORRELACIÓN SEGÚN SPEARMAN ENTRE LAS**  
**CONDICIONES DE TRABAJO EN SU DIMENSIÓN CONDICIÓN FÍSICA Y LA**  
**SATISFACCIÓN LABORAL.**

			Condición física	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Condición física	Coeficiente de correlación	1,000	,776**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,776**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

En la tabla 6.1.2 se observa que el resultado de la prueba de Rho de Spearman fue de 0.776 alta y positiva con una significancia menor al 0.05 por lo tanto se aprueba la hipótesis alterna rechazado a la hipótesis nula.

## Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación entre las condiciones de trabajo psicológicas y la satisfacción laboral del personal en enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao, 2022.

Ho: No existe relación entre las condiciones de trabajo psicológicas y la satisfacción laboral del personal en enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao, 2022

**TABLA 6.1.3**  
**PRUEBA DE CORRELACIÓN SEGÚN SPEARMAN ENTRE LAS**  
**CONDICIONES DE TRABAJO EN SU DIMENSIÓN CONDICIÓN**  
**PSICOLÓGICA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL.**

			Condición psicológica	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Condición psicológica	Coeficiente de correlación	1,000	,857**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,857**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

En la tabla 6.1.3 se observa que el resultado de la prueba de Rho de Spearman fue de 0.857 alta y positiva con una significancia menor al 0.05 por lo tanto se aprueba la hipótesis alterna rechazado a la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación entre las condiciones de trabajo sociales y la satisfacción laboral del personal en enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao, 2022.

Ho: No existe relación entre las condiciones de trabajo sociales y la satisfacción laboral del personal en enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao, 2022

**TABLA 6.1.4**  
**PRUEBA DE CORRELACIÓN SEGÚN SPEARMAN ENTRE LAS**  
**CONDICIONES DE TRABAJO EN SU DIMENSIÓN CONDICIÓN SOCIAL Y**  
**LA SATISFACCIÓN LABORAL.**

			Condición social	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Condición social	Coefficiente de correlación	1,000	,722**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,722**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

En la tabla 6.1.4 se observa que el resultado de la prueba de Rho de Spearman fue de 0.722 alta y positiva con una significancia menor al 0.05 por lo tanto se aprueba la hipótesis alterna rechazado a la hipótesis nula.

## 6.2 Contratación de los resultados con otros estudios similares

Según lo observado en los resultados se pudo encontrar que las condiciones de trabajo en el 51.8% fueron regulares, lo que concuerda con García (2021) quien encontró que el 68% de condiciones de trabajo eran regulares(15), al igual que Jaime (2020); quien encontró que en el 40% las condiciones de trabajo eran regulares(16).

Por otro lado, en la tabla 5.1.2 se puede observar que en el 50.6% de los trabajadores las condiciones de trabajo son regulares, en el 34.1% óptimas y en el 15.3% son deficientes, en cuanto a las condiciones psicológicas en el 52.9% son regulares, en el 27.1% son óptimas y en el 20.0% son deficientes, finalmente las condiciones sociales en el 49.4% son regulares, en el 31.8% óptimas y en el 18.8% son deficientes. Lo que concuerda con los estudios de Brunelli et al. (2022) entre los factores de demanda, la carga de trabajo fue la mayormente percibida y el apoyo social y organizativo el recurso más valorado. Evidenciando deficiencias en las condiciones de trabajo para el personal de enfermería(10).

Asimismo, en la tabla 5.1.3 se puede observar que el 48.2% de los trabajadores presentan un nivel medio de satisfacción laboral, el 29.4% de nivel alto y el 22.4% presenta un nivel bajo de satisfacción laboral. Lo que concuerda con el estudio de Oré y Soto. (2019) Los resultados mostraron que en un 68,3% la satisfacción laboral fue moderada. Contrario a Lamilla. (2019) en Ecuador donde los resultados de la investigación presentaron que hubo insatisfacción debido a la alta carga laboral, riesgo de enfermedades y falta de reconocimiento(14).

Por otro lado se encontró que el reto de trabajo se presenta en un nivel medio en el 56.5% del personal, en el 24.7% se presenta en un nivel alto y en el 18.8% el reto de trabajo es de nivel bajo. Por otro lado, el sistema de recompensa en el 42.4% es de nivel medio, en el 32.9% es de nivel

alto y en el 24.7% es de nivel bajo. En cuanto a las condiciones favorables el 44.7% tiene una satisfacción media, el 34.1% tiene una satisfacción alta y el 21.2% una satisfacción baja, asimismo en cuanto a los colegas que brindan apoyo, el 43.5% tiene una satisfacción media, el 30.6% tiene una satisfacción alta y el 25.9% tiene una satisfacción baja.

Lo que concuerda con García (2021) donde el 61% del personal de enfermería está moderadamente satisfecho con la satisfacción laboral y el 31% está satisfecho en un nivel alto, por su parte García et al. (2020) en México, evidenció que la satisfacción laboral es un fenómeno presente en cualquier institución o área de trabajo, independiente del ramo que se aborde. Si hay atención a personas es más relevante porque influirá en la manera en que se atiende a los usuarios (12).

También se observó en el presente estudio que las condiciones de trabajo y la satisfacción del personal presenta una correlación directa y positiva con un coeficiente de 0.800 con un  $p= 0.000$ . indicando que una mejor condición de trabajo en el área habrá una mayor satisfacción del personal de enfermería.

Resultados que concuerdan con el estudio de García (2021) donde concluyó que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el condiciones físico y mental del trabajo hospitalario (14). Al igual que Jaime (2020) quien encontró que existió una correlación positiva entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Víctor Lazarte Echegaray (15). Asemejándose a los obtenido por Oré y Soto. (2019) donde los resultados de satisfacción laboral entre los profesionales de enfermería encontraron que la satisfacción laboral fue moderada, en cuanto a las condiciones de trabajo, se encontró que el las condiciones de trabajo son normales, evidenciando que existe una relación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo (16). Igualmente, Lázaro (2019) encontró una relación significativa entre la satisfacción laboral y las condiciones

laborales del personal de enfermería en hospitales públicos ( $p=0,009<0,05$ ) - Callao 2019, evidenciando que mejores condiciones de carga física y mental se asociaron con mayor satisfacción laboral para el personal de salud (17).

Otro estudio fue el de Herrera y Manrique (2019) en Colombia donde confirmaron que como la insatisfacción en las relaciones interpersonales con los compañeros y jefes en el ambiente hospitalario y la monotonía como factor de riesgo en el ambiente comunitario (12).

Cabe mencionar que las condiciones de trabajo es cualquier elemento propio del puesto de trabajo y percibido por el trabajador, tales como su seguridad, higiene, aspectos ergonómicos y psicosociales, que se determinen en el contrato de trabajo, incluyendo salarios, horarios, turnos, etc. Elementos distintos a las prestaciones sociales previstas por la legislación laboral (23). En el caso de la satisfacción laboral se le conoce como la actitud de un trabajador hacia su trabajo. También se entiende como una respuesta emocional al contrastar la realidad del trabajo. Esta actitud se basa en creencias y valores cultivados por los trabajadores. Las actitudes dependen tanto de las características del trabajo actual como de las percepciones de los trabajadores sobre lo que deben hacer (36).

Al respecto la **teoría de Motivación-Higiene de Herzberg**, las personas están influenciadas por dos factores: los factores motivadores que generan satisfacción y los factores de higiene los cuales tienen un efecto de insatisfacción a largo plazo; es por ello, cuando los factores de higiene son óptimos, se evita la insatisfacción de los empleados (20).

Es por ello que para la dirección de un grupo humano lo primero que se debe considerar, son las condiciones en las cuales los trabajadores va a desarrollar su trabajo considerando tanto seguridad como condiciones que favorezcan el trabajo, de esta manera la respetar la integridad de los trabajadores y brindando las condiciones ideales para el trabajo de una forma segura se lograr una mayor motivación de los trabajadores.

### **6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes**

Se considerando en el desarrollo del estudio los principios éticos de Autonomía, esto debido a que cada profesional tuvo la opción de elegir de forma autónoma participar o no en el estudio lo cual es una condición que se pudo constatar a través del consentimiento informado. Asimismo, se consideró el principio de beneficencia; puesto que se busca aportar en el control de una problemática que afecta a muchos profesionales y trabajadores son las condiciones de trabajo y la satisfacción de los trabajadores. Otro principio considerado es el de no maleficencia; lo que se respetó, porque no se causó ningún tipo de daño a la muestra participante todo fue con fines académicos y de investigación.

Finalmente se consideró el principio de justicia; porque se trató con respeto y de manera equilibrada a todos los integrantes de la muestra.

De igual forma el estudio presentó un desarrollo metodológico que permitirá a otros estudios visualizar y medir correctamente a las variables de estudio.

De igual forma, con la investigación se busca aportar en la concientización del impacto que tiene no mantener un control y desarrollo adecuado de las condiciones de trabajo, siendo este la causante de la insatisfacción de la mayoría de trabajadores o por el contrario que al mantener buenas condiciones de trabajo favorece la satisfacción de los trabajadores y con ello mejora su nivel productivo y de desempeño.

## CONCLUSIONES

En este estudio se determinó que las condiciones de trabajo y la satisfacción del personal presenta una correlación directa y positiva con un coeficiente de 0.800 con un  $p= 0.000$ . indicando que una mejor condición de trabajo en el área habrá una mayor satisfacción del personal de enfermería.

En este estudio se identificó el nivel de las condiciones de trabajo en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao, 2022, evidenciándose un nivel regular con un 51.8%.

En este estudio se identificó el nivel de la satisfacción laboral en el personal en enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del Callao, 2022 evidenciándose un nivel medio en un 48.2%.

Se ha demostrado que existe relación significativa entre las condiciones de trabajo físicas y la satisfacción laboral Spearman 0.776.  $p=0.000$ .

Se ha demostrado que existe relación significativa entre las condiciones de trabajo psicológicas y la satisfacción laboral Spearman 0.857.  $p=0.000$ .

Se ha demostrado que existe relación significativa entre las condiciones de trabajo sociales y la satisfacción laboral Spearman 0.722.  $p=0.000$ .



## RECOMENDACIONES

Se sugiere al área de recursos humanos que realice encuestas sobre satisfacción laboral mensualmente para estar pendiente de los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores con el fin de actuar oportunamente ya que es un indicador, como se comprobó en el presente estudio de que como se está desarrollando las condiciones laborales, esto con el fin de cuidar la integridad del personal y de sus acciones.

A la dirección del Hospital sugiere mejorar constátenme las condiciones físicas del servicio de emergencias tomando en cuenta la demanda de este servicio por parte de los pacientes, considerando la opinión de los profesionales que se encuentran en el servicio de emergencia.

Se sugiere a la jefa de enfermería que desarrolle talleres psicológicos para mejorar la estabilidad mental y psicológica del personal del servicio de emergencia, y de esta manera prevenir que la presión del servicio pueda afectarlos con temas como el estrés o la ansiedad y perjudicar su servicio.

Se recomienda a las autoridades y responsables de la gestión de recursos humanos, realizar proyectos de mejora para los profesionales de enfermería generando incentivos que motive al trabajador a realizar sus funciones de manera más satisfactoria, así también evaluar el periodo de descanso ya que es muy importante no saturar al trabajador.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Granero A, Blanch J, Ochoa P. Condiciones laborales y significados del trabajo en enfermería en Barcelona. Rev. Latino-Am. Enfermagem. [Internet] 2018 [Citado el 20 de Marzo de 2022] 26(2) Disponible en: [https://www.scielo.br/pdf/rlae/v26/es\\_0104-1169-rlae-26-e2947.pdf](https://www.scielo.br/pdf/rlae/v26/es_0104-1169-rlae-26-e2947.pdf).
2. Berrospi F, Martinez K. Condiciones de trabajo y fatiga en enfermeras del Hospital Regional Ramiro Priale Priale Essalud– Huancayo – 2017. [Tesis para optar el título Profesional De Enfermería] Huancayo: Universidad Peruana Los Andes; 2018 [Citado el 20 de Marzo de 2022] Disponible en: <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/359/BERR OSPI%20F%2c%20MARTINEZ%20K..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
3. Organización Mundial de la Salud. Situación de la Enfermería en el Mundo - 2020: Resumen de Orientación. OMS; 2021 [Citado el 20 de Marzo de 2022] Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/332164>
4. Alvarado F, Ramirez L. Condiciones de trabajo y manifestaciones clínicas ocupacionales en el profesional de enfermería que labora en un hospital nacional de emergencia. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019 [Citado el 20 de Marzo de 2022] Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6510/Condiciones\\_AlvaradoCepeda\\_Fatima.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6510/Condiciones_AlvaradoCepeda_Fatima.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
5. Organización Panamericana de la salud. El personal de enfermería es esencial para avanzar hacia la salud universal [Internet]. Pan American Health Organization / World Health Organization; 2019 [citado el 8 de febrero de 2023]. Disponible en: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15138:nursing-staff-are-vital-for-making-progress-towards-universal-health&Itemid=0&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15138:nursing-staff-are-vital-for-making-progress-towards-universal-health&Itemid=0&lang=es)
6. Organización Mundial de la Salud. Año Internacional del Personal de Enfermería y de Partería. OMS; 2020 [Citado el 20 de Marzo de 2022] Disponible en: <https://www.who.int/es/campaigns/annual-theme/year-of-the-nurse-and-the-midwife-2020>

7. Moradi T, Maghaminejad F, Azizi-Fini I. Quality of working life of nurses and its related factors. *Nurs Midwifery Stud* [Internet]. 2017 [Citado el 20 de Marzo de 2022];3(2):e19450. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17795/nmsjournal19450>
8. La República. Enfermeras con sobrecarga laboral en los hospitales de Arequipa. [Internet]. 2020 [Citado el 20 de Marzo de 2022] Disponible en: <https://larepublica.pe/sociedad/2019/08/26/enfermeras-con-sobrecarga-laboral-en-los-hospitales-de-arequipa/>
9. García N. Satisfacción laboral y condiciones de trabajo durante la pandemia por COVID-19 en enfermeras. [Tesis] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2020 [Citado el 20 de Marzo de 2022] Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/16379/1947.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Brunelli M, Bonorino C, Cingolani P, Galli M, Kitashima N. Condiciones laborales y sus consecuencias en la satisfacción laboral en un hospital de emergencia. *Horiz Enferm* [Internet]. 2022;33(1):33–48. Disponible en: [http://dx.doi.org/10.7764/horiz\\_enferm.33.1.33-48](http://dx.doi.org/10.7764/horiz_enferm.33.1.33-48)
11. Hernández E, Medina X. Satisfacción laboral y ausentismo en el personal de enfermería de un hospital público de Monterrey. *Rev Enferm IMSS* [Internet]. 2020 [citado el 5 de junio de 2022];28(1):37–48. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=94017>
12. Salazar E, Hernández G, García M, Gallegos R. Percepción de la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Hospital General de Ticomán. *Eur Sci J* [Internet]. 2020 [citado el 8 de febrero de 2023];16(21):347–347. Disponible en: <https://eujournal.org/index.php/esj/article/view/13192>
13. Herrera G, Manrique F. Satisfacción laboral de enfermería. Diferencias de ámbitos en atención primaria en salud y cuidado intensivo. *Duazary* [Internet]. 2019 [citado el 5 de junio de 2022];16(2):74–86. Disponible en: <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/294>

14. Lamilla M, Geoconda M. Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Juan Tanca Marengo “SOLCA” 2018. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019. [citado el 5 de junio de 2022] Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13160>
15. García N. Satisfacción laboral y condiciones de trabajo durante la pandemia por COVID-19 en enfermeras. 2021 [citado el 5 de junio de 2022]; Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/16379>
16. Jaime Y. Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de enfermeras del centro quirúrgico de un hospital de Trujillo. 2020 [citado el 5 de junio de 2022]; Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/16268>
17. Oré Motta EJ, Soto Carrillo CC. Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el Servicio de Medicina del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, Lima - 2018. Universidad Privada Norbert Wiener; 2019. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2973>
18. Lázaro N. Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del personal de enfermería de un hospital público, Callao - 2019. Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37050>
19. Agurto G, Virginia H. Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017. Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22128>
20. CEOLEVEL. La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg [Internet]. CEOLEVEL. 2015 [citado el 5 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.ceolevel.com/herzberg>
21. Atalaya M. Satisfacción laboral y productividad [Internet]. Psicología (Perú). 2000 [citado el 5 de junio de 2022]. Disponible en: [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm#Docente](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm#Docente)

22. Donawa Torres Z. A, Necesidades adquiridas que impulsan la motivación laboral en los empleados de las empresas de servicio eléctrico en el Estado Zulia de Venezuela. NOVUM, revista de Ciencias Sociales Aplicadas [Internet]. 2019 [citado el 5 de junio de 2022] 1(9):58-73. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=571360739003>
23. Ore E, Soto C. Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, Lima – 2018. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2019 [citado el 5 de junio de 2022] Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/2973>
24. Alonzo D. Condición de trabajo y riesgo laborales en Enfermería en área de Intermedios Neonatal en un Instituto de salud Lima 2020. [Tesis para obtener el grado académico de: maestra en gestión de los servicios de la salud] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2020 [citado el 5 de junio de 2022] Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52041/Alonzo\\_RDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52041/Alonzo_RDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
25. Escalante L, Zapatel N. Desempeño laboral y condiciones de trabajo del profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Regional de Cajamarca – 2018. [Tesis para obtener el grado académico de: maestro en gestión de los Servicios de la Salud] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018 [citado el 5 de junio de 2022] Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27813/escalante\\_ml.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27813/escalante_ml.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
26. Koontz H, Weihrich H, Cannice M. Administración: Una Perspectiva Global y Empresarial. McGraw-Hill Interam [Internet]. 2012 [citado el 5 de junio de 2022];14. Disponible en: <http://www.mhhe.com/uni/koontzpage14e>
27. Nochebuena J. Índice de condiciones de trabajo. Análisis de las condiciones de trabajo en México en el periodo 2000-2010. [Internet]. 2013 [citado el 5 de junio de 2022]. Disponible en:

<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/14798/TESIS%20MAESTR%C3%8DA-ok.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

28. Luengo C, Sanhueza O. Condiciones de trabajo y su relación con la calidad del cuidado y salud del profesional de enfermería. Med. segur. trab. [Internet]. 2016 [citado el 5 de junio de 2022] ; 62(245): 368-380. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2016000500008&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2016000500008&lng=es).
29. Ore E, Soto C. Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, Lima – 2018. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2019 [citado el 5 de junio de 2022] Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/2973>
30. Escalante L, Zapatel N. Desempeño laboral y condiciones de trabajo del profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Regional de Cajamarca – 2018. [Tesis para obtener el grado académico de: maestro en gestión de los Servicios de la Salud] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018 [citado el 5 de junio de 2022] Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27813/escalante\\_ml.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27813/escalante_ml.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
31. Contreras A. Condiciones de salud y satisfacción laboral según régimen laboral en enfermeros del Policlínico Pablo Bermúdez. [Tesis para optar el grado académico de: doctora en gestión pública y gobernabilidad] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017 [citado el 5 de junio de 2022] Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4406/Contreras\\_HAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4406/Contreras_HAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
32. Ore E, Soto C. Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, Lima – 2018. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2019 [citado el 5 de junio de

- 2022] Disponible en:  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/2973>
33. Jiménez C, Orozco M, Caliz N. Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un Hospital de la Red Pública en la Ciudad de Bogotá, Colombia. *Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica*, [Internet] 2017 [citado el 5 de junio de 2022] 20(1): 23 – 32 Disponible de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rudca/v20n1/v20n1a04.pdf>
34. GIL P, Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Rev. Perú. Med. Exp. Salud pública*. 29(2):237-241. 2012. [Internet] [Citado el 10 de Enero del 2022] disponible de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342012000200012&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342012000200012&script=sci_abstract)
35. Ore E, Soto C. Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, Lima – 2018. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2019 [citado el 5 de junio de 2022] Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/2973>
36. Medline Plus. Salud mental. Institutos Nacionales de la Salud Biblioteca Nacional de Medicina de los EE. UU. [Internet] 2018 [citado el 5 de junio de 2022] disponible de: <https://medlineplus.gov/spanish/mentalhealth.html#:~:text=La%20salud%20mental%20incluye%20nuestro,actuamos%20cuando%20enfrentamos%20la%20vida.>
37. Organización Mundial de la Salud. Protección de la salud de los trabajadores [Internet]. 2018 [citado el 11 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>
38. Luengo C, Montoya P. Condiciones de Trabajo en profesionales sanitarios de hospitales públicos en Chile. *Med Segur Trab (Madr)* [Internet]. 2020 [citado el 11 de marzo de 2023];66(259):69–80. Disponible en:

[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2020000200069](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2020000200069)

39. Sánchez M, García M. Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Sci Tech [Internet]. 2017 [citado el 11 de marzo de 2023];22(2):163. Disponible en: <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/11471>
40. Chiang M, Riquelme G, Rivas P. Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. Cienc Trab. [Internet]. 2018 Dic [citado el 5 de junio de 2022]; 20(63):178-186. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492018000300178&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178&lng=es).
41. Guerrero Bejarano MA, Parra Suárez RJ, Arce Vera MF. La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. IRJ [Internet]. 2018 [citado el 5 de junio de 2022];3(8):140-6. Disponible en: <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879>
42. Romero JLM, Rosado. ZMM. Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. Dilemas contemp: educ política valores [Internet]. 2019 [citado el 5 de junio de 2022]; Disponible en: <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307>
43. Jesús S. Satisfacción laboral: ¿Qué es y cómo influye en la productividad? [Internet]. Economía; 2022 [citado el 8 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://economia3.com/satisfaccion-laboral/>
44. Robbins S, Judge T. Comportamiento organizacional. [Internet]. Decimotercera edición. Pearson Educación, México; 2009. [citado el 8 de febrero de 2023]. Disponible en: [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/R\\_OBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/R_OBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
45. Lomas R. Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017. [Tesis de maestría] Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo; 2017. [citado el



- 5 de junio de 2022] Disponible de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas\\_pr.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1)
46. Tecsihua J. Habilidades gerenciales y satisfacción laboral en la dirección de salud de la Marina de Guerra del Perú. Callao 2017. [Tesis de maestría] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [citado el 5 de junio de 2022] Disponible de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15680/Tecsihua\\_QJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15680/Tecsihua_QJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
47. Universidad de Sonora. Capítulo 5. sistemas de recompensas. [Internet] Biblioteca digital. 2018 [citado el 5 de junio de 2022] Disponible de:  
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/20064/capitulo5.pdf>
48. Reyes A. Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016. [Tesis de maestría] Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo; 2016. [citado el 5 de junio de 2022] Disponible de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1083/reyes\\_oa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1083/reyes_oa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
49. Olivari G. Satisfacción laboral y apoyo social en trabajadores administrativos de una empresa de servicios de Lima metropolitana. [Tesis de maestría] Lima: Universidad San Ignacio de Loyola; 2017. [citado el 5 de junio de 2022] Disponible de:  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2771/1/2017\\_Olivari\\_Satisfaccion-laboral-y-apoyo-social.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2771/1/2017_Olivari_Satisfaccion-laboral-y-apoyo-social.pdf)
50. Carrillo C, Martínez M, Gómez C, Meseguer M. Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. An Psicol [Internet]. 2015 [citado el 11 de marzo de 2023];31(2):645. Disponible en:  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0212-97282015000200028](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282015000200028)

51. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 1st ed. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill Education; 2018.
52. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de Investigación. 6th ed. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana.; 2014.
53. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis.. 3rd ed. Perú; 2013.
54. Millones M. Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de las enfermeras del Complejo Hospitalario PNP Luis N Sáenz. 2022 Revista Científica 1(4) Disponible de:  
<https://revistacientifica.edu.pe/index.php/revistacientifica/article/view/21/58>
55. Peceros Silvera J. Gestión administrativa y satisfacción laboral en una institución militar prestadora de los servicios de salud, Lima 2019. Universidad César Vallejo; 2019. Disponible de:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36455>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CONDICIONES DE TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, EN UN HOSPITAL DEL CALLAO, 2022				
ESTUDIANTES: Lic. Wendy Pamela Lopez Aquino y Lic. Juan Pablo Sanchez Ruiz.				
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del Callao, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es el nivel de las condiciones de trabajo en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del Callao, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del Callao, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo físicas y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del Callao, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo psicológicas y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del Callao, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo sociales y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao, 2022?</p>	<p><b>Objetivos General</b> Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao, 2022</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar el nivel de las condiciones de trabajo en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del Callao, 2022.</p> <p>Identificar el nivel de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del Callao, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre las condiciones de trabajo físicas y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre las condiciones de trabajo psicológicas y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre las condiciones de trabajo sociales y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral en el personal en enfermería del servicio de emergencia, en un hospital del callao- 2022.</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b> Existe relación entre las condiciones de trabajo físicas y la satisfacción laboral en el personal en enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao, 2022.</p> <p>Existe relación entre las condiciones de trabajo psicológicas y la satisfacción laboral en el personal en enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao, 2022.</p> <p>Existe relación entre las condiciones de trabajo sociales y la satisfacción laboral en el personal en enfermería del Servicio de Emergencia, en un hospital del callao, 2022.</p>	<p><b>Variable 1: condiciones de trabajo Dimensiones</b> Condiciones físicas Condiciones psicológicas Condiciones sociales</p> <p><b>Variable 2: Satisfacción laboral Dimensiones</b> Reto de trabajo Sistema de recompensas Condiciones favorables Colegas que brindan apoyo</p>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño:</b> Descriptivo – Correlacional No experimental de corte transversal</p> <p><b>Método:</b> Enfoque cuantitativo y procedimiento deductivo</p> <p><b>Población</b> 85 profesionales de enfermería</p> <p><b>Muestra</b> 85 profesionales de enfermería</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de información</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

## Anexo 02:

### Instrumentos de recolección de datos

Elaborado por: Sahagun y Cervantes (2010) adaptada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Consejo Internacional de Enfermería (CIE)

#### I. Presentación

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Marque con un aspa (X) o cruz (+) sobre el código que responda de mejor manera a las interrogantes que se formulan:

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

	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	<b>Condiciones físicas</b>					
1	Mi trabajo incluye servicios básicos					
2	Tengo suficiente equipo para realizar mis actividades diarias					
3	Mi trabajo se realiza habitualmente bajo presión de tiempo					
4	Mis actividades diarias requieren trabajar continuamente en un puesto obligatorio					
5	Pienso que tengo una sobrecarga de trabajo					
	<b>Condiciones psicológicas</b>					
6	Puedo elegir un día libre					
7	Entorno laboral motivado					
8	Decidir ser autónomo					
9	Mi trabajo se capacita de acuerdo a mi labor que realizo					
10	Mis actividades diarias me inspiran a involucrarme en el trabajo					
11	Mis actividades diarias son monótonas					
	<b>Condición Social</b>					
12	Creo que tengo un poder de relación autoritarias en mi trabajo					
13	Tengo participación en las decisiones organizacionales de mi institución					
14	Me identifico con los cambios propuestos por mis compañeros					
15	Existe respeto entre mis compañeros					

Elaborado por: Peceros

## Satisfacción laboral

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente cada pregunta de este cuestionario y marque con un aspa (X) la alternativa que a Ud. Le parezca correcta, por favor que sea totalmente sincero(a).

**1. Nunca; 2. Casi nunca; 3. A veces; 4. Casi siempre; 5. Siempre**

N		1	2	3	4	5
<b>Reto del trabajo</b>						
1	Te produce satisfacción tu trabajo					
2	Tu trabajo te ofrece oportunidades de hacer lo que te gusta					
3	Pones todo de tu parte para desempeñar bien tu trabajo					
4	Recibes información de parte de tus líderes de como desempeñar tu trabajo					
5	Tu trabajo estimula tus ganas de superación					
<b>Sistema de recompensas</b>						
6	Sientes que son justos los aumentos salariales con relación a ti y a los demás					
7	Has recibido algún reconocimiento por tu desempeño laboral					
8	Las cargas de trabajo están bien repartidas					
9	Se valora los altos niveles de desempeño					
10	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo					
11	Percibes un salario estándar que te brinda estabilidad económica					
<b>Condiciones favorables</b>						
12	Cuentas con todos tus bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral					
13	Me disgusta mi horario					
14	Tienes independencia para organizar tu trabajo					
15	En tu institución cuenta con ambientes adecuados para un buen desempeño laboral					
<b>Colegas que te brindan apoyo</b>						
16	Te supervisan constantemente en tu institución					
17	Recibes apoyo o ayuda oportuna de parte de tus colegas					
18	Comparan al personal en esta institución					
19	Tus líderes te proporcionan las oportunidades para tu desarrollo					
20	Creas que tus compañeros asumen con responsabilidad cada reto de su trabajo					

**ANEXO 03:**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Usted ha sido invitado a participar en el estudio titulado `` **CONDICIONES DE TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, EN UN HOSPITAL DEL CALLAO, 2022**``; por esta razón es muy importante que conozca y entienda la información necesaria sobre el estudio de forma que permita tomar una decisión sobre su participación en el mismo. Cualquier duda o aclaración que surja respecto al estudio, ser aclarado por el investigador responsable.

Desde ya le agradecemos por su participación.

-----

**DECLARACION PERSONAL**

He sido invitado a participar en el estudio titulado `` **CONDICIONES DE TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, EN UN HOSPITAL DEL CALLAO, 2022**``; me han explicado y he comprendido satisfactoriamente el propósito de la investigación y me han aclarado dudas relacionadas con mi participación en dicho estudio. Por lo tanto, acepto participar de manera voluntaria en el estudio, aportando la información necesaria para el estudio y se que tengo el derecho a terminar mi participación en cualquier momento.

\_\_\_\_\_  
Firma de la enfermera(o)

## Anexo 03: Base de datos

### VARIABLE CONDICIONES DE TRABAJO

ENCUESTADOS	CONDICIONES FÍSICAS					CONDICIONES PSICOLÓGICAS						CONDICIÓN SOCIAL			
	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15
1	3	3	3	5	4	3	3	5	5	3	5	3	3	4	5
2	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	5
3	5	4	3	3	4	5	3	5	4	3	3	3	4	4	3
4	3	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	3	5	4	4
5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5
6	3	3	3	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	3
7	3	5	3	4	3	3	3	4	5	5	4	3	3	3	3
8	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	5	3
9	5	3	3	4	3	5	3	3	5	3	4	3	3	4	4
10	3	5	3	4	5	3	5	3	3	4	5	3	3	4	3
11	4	3	4	4	5	4	5	5	3	5	3	3	5	5	3
12	3	5	4	5	3	5	4	3	5	4	3	3	3	3	5
13	3	5	5	3	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	4
14	3	3	3	5	5	4	4	4	5	3	3	4	3	5	4
15	3	4	3	3	5	5	3	5	4	4	3	3	5	3	3
16	4	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4	5	4	3	5



17	5	3	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5
18	5	4	3	3	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	3
19	4	3	4	3	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4
20	3	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	5
21	2	3	3	1	3	1	3	3	2	4	4	5	2	2	5
22	5	1	1	4	2	5	4	3	1	3	4	1	4	3	5
23	3	5	3	1	4	1	3	5	5	3	2	3	4	2	2
24	3	2	5	2	3	2	4	1	5	1	3	2	3	4	1
25	4	1	1	2	5	1	4	3	4	5	2	5	5	5	2
26	3	4	1	1	2	2	5	3	4	5	4	2	1	2	3
27	2	4	4	5	2	5	2	4	1	5	5	1	5	2	5
28	5	4	3	1	3	5	2	4	3	2	4	2	4	3	3
29	3	2	3	2	5	5	2	4	5	3	2	1	3	4	4
30	2	3	5	2	3	2	1	1	3	2	3	1	1	5	5
31	3	1	5	5	5	3	2	1	4	5	3	2	1	2	3
32	1	5	2	2	4	2	3	1	3	3	4	2	1	5	1
33	5	1	1	1	4	3	4	4	5	2	2	1	3	2	2
34	3	1	5	1	3	1	4	4	2	3	4	1	4	2	4
35	4	5	2	1	3	2	1	3	4	1	1	3	2	3	4
36	2	2	4	1	5	3	3	3	2	3	1	4	2	2	2
37	1	5	5	4	4	1	4	4	5	5	1	2	2	5	5
38	1	3	1	5	1	1	2	5	1	4	1	5	3	2	5
39	2	5	4	3	2	1	2	4	4	3	1	2	4	5	5
40	3	5	5	2	2	3	2	3	1	5	4	1	1	2	3

41	2	5	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	5	4
42	1	3	1	2	1	4	4	3	3	2	3	1	4	5	2
43	1	5	5	4	1	1	4	2	5	4	3	4	1	3	3
44	1	2	4	5	4	2	4	2	1	4	1	3	2	3	3
45	1	3	1	1	3	1	5	1	2	4	1	4	3	4	2
46	2	3	5	2	5	5	4	5	5	2	2	5	2	3	3
47	5	5	2	1	5	4	2	3	4	5	1	1	5	1	1
48	2	5	2	4	4	5	2	3	2	2	4	2	5	4	1
49	4	5	3	4	2	1	2	1	1	5	5	3	2	2	5
50	3	1	4	3	3	1	3	2	3	4	1	1	4	4	3
51	5	5	2	4	2	5	3	4	3	3	1	1	5	4	3
52	2	3	4	1	3	3	1	4	1	4	3	1	2	5	4
53	3	1	3	2	2	3	5	1	2	5	5	2	2	4	2
54	1	2	5	5	1	5	5	5	1	1	2	1	2	5	3
55	3	2	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	1	1	4
56	3	5	1	5	4	3	3	5	4	2	3	3	3	4	1
57	4	3	3	3	4	3	1	3	4	2	5	4	5	4	1
58	4	5	5	4	1	3	5	4	2	2	4	5	3	1	4
59	4	2	4	5	3	3	4	1	4	3	5	1	4	5	1
60	4	5	3	5	4	3	4	2	1	1	1	1	4	2	4
61	2	3	2	5	2	4	1	4	3	1	5	1	1	3	2
62	4	2	3	3	1	2	4	2	3	4	2	5	2	4	4
63	4	3	1	1	2	5	4	1	3	2	3	4	3	1	3
64	5	2	5	3	1	2	3	3	5	5	1	5	3	2	2

65	2	1	1	2	3	1	1	3	2	2	3	3	1	1	3
66	1	2	1	2	1	1	1	1	2	3	3	2	1	2	2
67	2	2	1	3	3	2	3	2	2	2	1	2	1	3	3
68	3	3	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	1	1	2
69	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	1	1	1
70	2	3	1	2	3	1	1	3	3	2	1	2	3	1	1
71	3	1	2	2	2	2	1	1	3	2	1	2	3	1	1
72	3	1	1	2	2	2	3	3	3	2	1	1	3	3	3
73	3	1	3	1	1	3	3	2	1	2	2	1	2	2	2
74	3	2	2	3	2	1	2	3	3	2	1	2	2	3	3
75	3	1	2	1	2	3	3	2	1	2	2	2	1	3	3
76	2	3	2	2	1	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2
77	3	1	3	2	1	1	3	1	1	3	3	2	2	3	3
78	2	3	2	3	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	2
79	2	2	3	3	1	1	3	2	3	3	2	1	2	1	3
80	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	3	2	2	1	2
81	3	2	1	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1
82	2	2	1	3	2	2	1	2	1	1	3	1	2	3	3
83	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	3	2	3	2	1
84	2	2	3	3	3	3	1	1	2	3	2	3	3	3	1
85	2	3	3	1	2	1	1	2	2	3	1	2	2	2	1

## VARIABLE SATISFACCION LABORAL

ENCUESTA DOS	RETO DEL TRABAJO					SISTEMA DE RECOMPENSAS						CONDICIONES FAVORABLES				COLEGAS QUE TE BRINDAN APOYO				
	Item 01	Item 02	Item 03	Item 04	Item 05	Item 06	Item 07	Item 08	Item 09	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20
1	4	5	5	4	3	3	5	3	3	3	3	5	4	3	4	5	3	4	4	4
2	4	4	4	3	4	3	5	3	3	5	4	3	5	4	5	5	3	5	3	3
3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	5	4
4	5	5	5	3	4	5	4	3	4	3	4	5	3	5	4	3	4	5	3	3
5	3	3	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
6	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3
7	4	3	5	3	5	3	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	3	5	3
8	4	5	5	5	3	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	3	4	5
9	3	3	5	5	3	4	3	5	3	3	4	5	3	4	3	5	3	5	5	3
10	4	4	5	3	4	3	3	5	5	3	4	3	5	5	5	4	4	4	3	3
11	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3
12	4	4	5	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	3	5	4	3	3	5	5
13	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	3	3	5	4	5	3	4	5
14	3	4	5	3	3	5	4	5	3	5	3	3	4	5	5	5	3	4	5	5
15	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	5	3	3	3	4	5
16	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	5	3	4	5	4	3	3
17	5	4	4	3	3	5	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	5	3	3	4
18	4	5	5	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4
19	5	4	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	5	5	5
20	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5	5	3	3

21	5	4	2	2	4	2	1	2	5	3	2	1	4	4	1	5	2	1	1	4
22	2	2	3	5	2	2	4	1	2	4	2	4	5	2	3	3	1	5	1	4
23	5	5	2	3	2	4	5	5	4	5	1	2	3	5	4	4	4	3	2	3
24	1	1	5	2	1	1	4	3	1	5	2	1	4	2	3	1	3	5	2	2
25	2	1	4	2	5	3	4	1	3	3	3	3	5	2	3	4	5	1	5	3
26	5	1	5	5	2	5	5	5	5	4	1	3	4	3	5	3	2	5	5	1
27	5	3	3	1	1	4	4	2	5	3	4	1	1	2	4	1	2	1	4	4
28	3	1	1	1	4	5	2	5	1	2	2	1	1	1	3	4	5	3	2	1
29	1	2	2	3	4	4	5	2	5	1	3	3	5	4	3	5	5	1	5	2
30	4	2	2	1	4	3	5	3	5	4	5	4	1	4	2	4	5	3	3	1
31	2	5	2	4	2	3	1	2	4	1	5	3	5	1	2	3	5	5	3	3
32	4	3	2	3	4	5	5	2	4	5	4	2	4	1	3	4	2	5	3	4
33	1	3	4	2	4	4	5	1	3	3	4	1	1	5	4	1	5	5	3	3
34	3	4	5	2	3	3	3	4	2	5	1	1	5	5	4	1	1	2	5	4
35	5	2	5	5	2	3	1	1	4	2	3	5	5	2	1	4	5	5	3	2
36	2	4	2	5	1	4	2	5	5	3	2	5	1	5	4	3	2	4	3	2
37	1	1	3	4	2	3	2	5	3	5	1	2	4	4	3	4	1	1	5	2
38	3	3	2	5	5	3	5	2	1	1	2	3	1	1	5	2	2	5	2	3
39	2	3	4	4	5	4	1	1	3	5	2	1	4	4	1	5	3	4	4	1
40	3	4	4	4	1	4	4	2	1	1	5	4	3	1	3	1	1	1	5	4
41	3	2	2	2	4	4	1	1	2	3	2	4	5	1	1	2	1	5	5	1
42	5	5	5	4	4	4	3	3	1	2	1	3	1	2	4	1	1	3	5	4
43	3	3	3	3	2	2	1	5	1	5	4	5	2	5	5	1	4	3	4	5
44	4	2	3	3	5	3	4	3	4	5	2	5	3	5	3	4	1	3	1	3

45	3	2	5	5	2	5	4	3	3	3	2	5	5	5	1	3	2	2	2	1
46	4	2	2	5	4	5	5	1	4	1	5	1	2	4	1	3	3	5	4	4
47	2	1	1	1	1	5	1	2	2	1	5	2	1	5	1	5	2	3	3	1
48	4	1	5	5	1	3	5	3	2	5	5	5	2	5	5	5	4	4	2	4
49	1	5	5	3	1	5	2	4	4	3	2	2	4	2	1	2	5	1	4	4
50	3	1	1	1	5	2	1	1	3	1	2	4	5	5	2	2	5	2	3	3
51	1	3	5	1	5	5	2	5	5	5	4	4	5	1	3	4	5	5	5	4
52	1	5	3	3	5	4	4	1	5	5	1	2	3	5	2	5	2	2	4	1
53	3	5	1	5	5	5	2	3	3	5	2	3	5	5	3	5	1	3	4	5
54	4	4	3	2	4	2	2	5	1	3	1	4	2	5	2	1	1	3	3	2
55	2	4	2	2	4	5	5	2	1	5	4	3	1	4	5	4	3	2	1	5
56	3	4	5	4	2	3	3	2	4	3	4	3	5	5	5	3	4	4	5	5
57	3	4	5	4	2	2	5	2	3	1	4	2	1	1	3	1	2	2	4	2
58	1	2	2	2	2	2	2	4	1	4	5	2	2	2	5	1	1	4	4	4
59	5	5	2	2	4	1	2	4	3	5	1	3	5	5	3	2	1	4	5	1
60	2	3	4	3	4	2	5	1	2	2	4	3	2	2	3	2	3	5	3	1
61	5	5	2	2	4	1	1	4	2	5	4	3	3	2	1	3	3	2	3	4
62	5	2	3	5	3	4	5	4	3	5	1	2	4	1	3	5	2	5	1	1
63	2	3	1	1	5	2	3	4	5	3	3	3	2	5	3	3	4	3	4	5
64	3	2	2	1	5	5	4	1	3	5	1	3	4	3	4	5	2	3	2	3
65	5	3	2	5	5	3	1	3	2	5	1	3	2	3	3	5	1	1	5	5
66	1	5	1	5	5	2	3	3	2	2	2	5	4	4	3	1	1	3	4	5
67	2	3	3	3	1	2	3	1	2	1	3	2	3	3	2	3	2	3	1	2
68	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1

69	1	2	1	3	3	2	1	1	3	2	1	1	3	1	1	2	2	1	3	1
70	2	1	2	3	1	1	1	3	1	3	2	2	2	3	1	2	2	2	1	1
71	1	3	3	3	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	3	3	1	3
72	1	3	3	1	3	1	3	1	2	2	1	2	1	1	2	2	3	1	3	3
73	2	2	3	2	1	2	3	1	3	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2
74	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	2	1	2	2	3	3
75	3	1	3	1	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	3	3	3	2	3	3
76	3	3	3	1	1	3	3	1	2	2	2	3	1	3	2	1	2	2	3	2
77	2	3	1	2	3	2	3	1	3	2	2	2	1	3	1	2	1	1	3	2
78	2	3	1	2	2	1	1	3	3	1	1	2	2	3	1	1	1	3	1	3
79	1	3	2	2	3	3	1	1	3	3	3	2	2	3	1	2	3	1	3	3
80	3	3	2	1	2	3	2	1	1	2	3	2	3	2	3	3	1	2	1	1
81	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	1	2	2	3	1	3	2	3	2
82	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	1	2	3	3	3	1	2	3	1	3
83	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	1	3	2	3	1	1	3
84	1	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	1	2	1	3	1	2	2	2	3
85	2	3	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2

## Confiabilidad condiciones de trabajo

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	15

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

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item01	43,10	124,852	,489	,852
Item02	43,17	127,454	,347	,859
Item03	43,37	118,999	,545	,849
Item04	42,93	119,513	,567	,848
Item05	43,27	121,099	,535	,850
Item06	43,17	119,040	,667	,843
Item07	43,30	119,459	,562	,848
Item08	42,97	125,413	,428	,855
Item09	43,07	120,064	,533	,850
Item10	43,23	122,392	,484	,852
Item11	43,17	125,868	,395	,857
Item12	43,47	128,189	,291	,862
Item13	43,37	113,275	,740	,838
Item14	43,27	120,409	,483	,853
Item15	43,37	126,240	,401	,856



## Confiabilidad satisfacción laboral

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	20

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

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item01	61,07	164,823	,592	,852
Item02	60,87	175,085	,388	,860
Item03	60,93	165,513	,594	,853
Item04	61,03	177,689	,271	,865
Item05	60,87	177,361	,324	,863
Item06	61,37	165,206	,642	,851
Item07	60,77	181,978	,132	,870
Item08	61,03	178,033	,276	,864
Item09	61,13	167,706	,684	,851
Item10	61,00	171,724	,427	,859
Item11	60,87	177,844	,257	,866
Item12	60,97	163,206	,712	,848
Item13	60,87	166,809	,588	,853
Item14	60,87	161,706	,663	,849
Item15	60,73	177,099	,308	,863
Item16	61,17	164,213	,579	,853
Item17	61,33	168,989	,603	,853
Item18	61,03	171,482	,484	,857
Item19	60,73	179,237	,258	,865
Item20	61,17	173,730	,359	,862