



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA**

**“SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL  
NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA”**

Tesis para optar el grado académico de:  
MAESTRO EN ALTA GERENCIA DE CLÍNICAS Y HOSPITALES

Presentado por:

Natalia Delhi Carrillo Román (0000-0001-6036-7363)

Asesor:

Eddy Roberto Segura Páucar (0000-0003-3580-7712)

Lima – Perú

2023

**ACTA DE SUSTENTACIÓN**

Lima, 01 de junio de 2023.

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente: <b>Dra. Lucy Nely Damas Casani</b>
Miembro: <b>Mg. José Manuel Vela Ruiz</b>
Miembro: <b>Mg. Patricia Guadalupe Cueva Zambrano</b>

Se reúnen para evaluar la tesis titulada: **“SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA”**

Presentada por la bachiller **Natalia Delhi Carrillo Román**

Para optar por el Grado de **Maestro en Alta Gerencia de Clínica y Hospitales**

Con la asesoría de: **Mg. Eddy Roberto Segura Páucar**

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado su desempeño en la sustentación, concluyen de manera unánime calificar a:

Tesis: <b>Natalia Delhi Carrillo Román</b>		Nota (en letras): <b>Quince</b>	
Aprobado ( x )	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



\_\_\_\_\_  
**Dra. Lucy Nely Damas Casani**  
*Presidenta del Jurado*



\_\_\_\_\_  
**Mg. Eddy Roberto Segura Páucar**  
*Asesor*



\_\_\_\_\_  
**Mg. José Manuel Vela Ruiz**  
*Miembro*



\_\_\_\_\_  
**Mg. Patricia Guadalupe Cueva Zambrano**  
*Miembro*

ANEXO 21: DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME FINAL DE TESIS

**UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR  
DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL  
DE TESIS<sup>13</sup>**

Lima, 06 de junio del 2023

Señor,  
**Carlos Zavalaga Perez**  
**Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación**  
**Universidad Científica del Sur**  
**Presente. –**

De nuestra consideración,

Yo: Natalia Delhi Carrillo Román, estudiante/egresado de la carrera de Maestría en Alta Gerencia de Clínicas y Hospitales de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor/la asesora de tesis Eddy Roberto Segura Paucar, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: Satisfacción Laboral del Personal de Salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, sustentado para obtener el título/grado de Magíster, es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos <sup>14</sup>, que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



Firma tesista  
DNI: 43207515



Firma del asesor de tesis  
DNI: 08169376

<sup>13</sup> En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

<sup>14</sup> Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/>

### INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

**Título del documento evaluado.** Satisfacción del personal de salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza

**Autores.** Natalia Delhi Carrillo Román.

**Mecanismo de revisión de originalidad.** Evaluación con Turnitin (ID 2123259965).

**Resultado de la evaluación.** 7%

**Revisado por.** Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

**Comentarios sobre la revisión.** Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.

#### Satisfacción del personal de salud

##### INFORME DE ORIGINALIDAD



##### FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	americanae.aecid.es Fuente de Internet	1%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	search.bvsalud.org Fuente de Internet	<1%
5	revistas.ujat.mx Fuente de Internet	<1%
6	www.spanishdict.com Fuente de Internet	<1%
7	www.cmv.cl Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
9	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%

**DEDICATORIA**

Dedicado a Julio, Ana y Mia, por ser mi fuente de apoyo y motivación constante en la realización de esta investigación, así como en todos los proyectos de mi vida.

**AGRADECIMIENTO**

Quisiera agradecer a los trabajadores del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, en especial a mis amigos y compañeros de trabajo, por su apoyo y participación. Del mismo modo también al equipo docente del programa PAI de la Universidad Científica del Sur.

**ÍNDICE**

Resumen .....	8
Abstract .....	9
Hoja de título .....	10
Introducción .....	11
Métodos .....	12
Tipo de estudio y escenario clínico.....	12
Población y muestra.....	12
Variables del estudio e instrumento de medición.....	12
Procedimientos.....	13
Plan de análisis.....	13
Aspectos éticos.....	14
Resultados .....	15
Discusión .....	17
Referencias bibliográficas .....	21
Figuras y tablas .....	25
Anexos.....	31
Evidencia del envío a revista científica.....	31
Encuesta de satisfacción del personal de salud.....	32
Consentimiento informado para participar en el estudio.....	35
Copia de documento de aceptación de comité de ética.....	38
Copia de resolución de aprobación del proyecto.....	41

## RESUMEN

**Objetivo:** Explorar el nivel de satisfacción del personal de salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2020, y sus características asociadas.

**Materiales y métodos:** Estudio transversal analítico, mediante aplicación de la encuesta de satisfacción para el personal de salud del MINSA. Examinamos el nivel de satisfacción mediante puntajes discretos, dicotomización y categorización politómica. Exploramos las respuestas para cada una de las 7 dimensiones comprendidas dentro de la satisfacción, tanto para la población total como para subgrupos definidos por la tenencia de un trabajo concurrente y por la antigüedad laboral. Determinamos algunos factores asociados mediante la regresión de Poisson.

**Resultados:** Incluimos a 338 trabajadores con una mediana de edad de 43 años. El 64.5% presento insatisfacción (80 puntos o menos). Presentaron mayor insatisfacción laboral el personal administrativo (RP 1.28; IC95% 1.07-1.55) con respecto al asistencial, y también aquellos con más de 5 años en el puesto (RP 1.35; IC95% 1.05-1.74) al analizar el outcome en forma dicotómica. Sin embargo, los porcentajes de respuestas para evaluar satisfacción por dimensiones fueron muy similares al comparar los subgrupos definidos por la tenencia de un trabajo concurrente y por la antigüedad laboral.

**Conclusiones:** Aproximadamente, dos de cada tres trabajadores presentan insatisfacción laboral. Es posible que tener un trabajo concurrente o la antigüedad laboral estén relacionados a la satisfacción laboral cuando se examina el fenómeno en forma agregada, hallazgos que aparentemente desaparece cuando se exploran las comparaciones a nivel de subdimensiones por subgrupos. El complejo fenómeno de la satisfacción laboral amerita mayores estudios que informen mejor futuras acciones.

**Palabras clave:** satisfacción laboral, personal de salud, recursos humanos en salud, tiempo de trabajo, grupo ocupacional.



**ABSTRACT**

**Objective:** To explore the level of satisfaction of the health personnel of the Arzobispo Loayza National Hospital in the year 2020, and its associated characteristics.

**Materials and methods:** Analytical cross-sectional study through the application of the MINSa satisfaction survey to health personnel. We examined the level of satisfaction using discrete scores, dichotomization, and polytomous categorization. We explored the responses for each of the 7 dimensions included in the satisfaction concept, both for the total population and for subgroups defined by having a concurrent job and by number of years on service. We explored some associated factors using Poisson regression.

**Results:** We included 338 workers with a median age of 43 years. 64.5% presented dissatisfaction (80 points or less). The administrative staff (RP 1.28; 95% CI 1.07-1.55) presented greater job dissatisfaction -with respect to the healthcare staff- as well as those with more than 5 years in the position (RP 1.35; 95% CI 1.05-1.74) when analyzing the outcome in a dichotomous way. However, the response rates to assess satisfaction by dimensions were very similar when comparing the subgroups defined by having a concurrent job and by job seniority.

**Conclusions:** Approximately two out of three workers show job dissatisfaction. It is possible that having a concurrent job or job seniority are related to job satisfaction when the phenomenon is examined in aggregate numbers. However, these findings disappear when comparisons are explored at the subdimensions level by subgroups. The complex phenomenon of job satisfaction deserves further studies that better inform future actions.

**Keywords:** job satisfaction, health personnel, health human resources, work time, occupational group.