TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

MAESTRÍA EN ALTA GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

"FACTORES QUE SE RELACIONAN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UNA CLÍNICA PRIVADA DE LA CIUDAD DE AREQUIPA - 2022"

Tesis para optar el grado académico de:

MAESTRO EN ALTA GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Presentado por:

Jorge Antonio Echevarria Villanueva (0000-0001-5579-8580)

Rossana Fabiola Portugal Mendiguri (0000-0002-6004-8845)

Asesor:

Paul Fernando Cuellar Villanueva (0000-0002-9549-4757)

Lima – Perú

2024

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Lima, 8 de de Julio del 2024.

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente: **Maestro. Carlos Fernando Soncco Llulluy**
Miembro: **Maestro. Angel David Aguinaga Fernández**
Miembro: **Maestro. Marlon Augusto Yovera Aldana**

Se reúnen para evaluar la tesis titulada: **"Factores que se relacionan en la satisfacción laboral del usuario interno en el servicio de emergencia de una clínica privada de la ciudad de Arequipa - 2022"**

Presentada por los Bachilleres **Jorge Antonio Echevarría Villanueva** y **Rossana Fabiola Portugal Mendiguri**

Para optar por el Grado de **Maestría en Alta Gerencia de Servicios de Salud**

Con la asesoría de: **Maestro. Paúl Fernando Cuellar Villanueva.**

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

Tesista: **Jorge Antonio Echevarría Villanueva**			Nota (en letras): Trece
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesista: **Rossana Fabiola Portugal Mendiguri**			Nota (en letras): Trece
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



Maestro. Carlos Fernando Soncco Llulluy
Presidente del Jurado



Maestro. Paúl Fernando Cuellar Villanueva.
Asesor



Maestro. Angel David Aguinaga Fernández
Miembro



Maestro. Marlon Augusto Yovera Aldana
Miembro

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR
DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS[13]

Lima, 18 de Julio del 2024

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

De nuestra consideración,

Yo: Jorge Antonio Echevarria Villanueva/Rossana Fabiola Portugal Mendiguri, egresado de la maestría en Alta Gerencia de Servicios de Salud, de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor de tesis Paul Fernando Cuellar Villanueva, declaramos que este informe final de tesis de investigación titulado: "FACTORES QUE SE RELACIONAN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UNA CLÍNICA PRIVADA DE LA CIUDAD DE AREQUIPA - 2022", sustentado para obtener el grado de magister 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 nuestra 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 [14], 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: 41884956

Firma del asesor de tesis
DNI: 09542908

Firma tesista
DNI: 46822544

[13] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
[14] Los documentos están en: https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/

Escaneado con CamScanner

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Factores que se relacionan en la satisfacción laboral del usuario interno en el servicio de emergencia de una clínica privada de la ciudad de Arequipa - 2022

Autores. Jorge Antonio Echevarría Villanueva; Rossana Fabiola Portugal Mendiguri

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2425966071).

Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

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



TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Dedicatoria

A nuestros padres, familiares y amigos

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Agradecimientos

Nuestro más sincero agradecimiento a todo el personal del servicio de emergencia de la clínica privada de Arequipa, y a nuestro asesor

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN **9**

ABSTRACT **10**

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA **11**

II. MARCO TEÓRICO **16**

2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO 16

2.1 BASES TEÓRICAS 21

III. OBJETIVOS E HIPÓTESIS **24**

3.1 OBJETIVO GENERAL 24

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 24

3.3 HIPÓTESIS GENERAL 24

3.4 HIPÓTESIS ESPECIFICAS 25

IV. METODOLOGÍA **26**

4.1 DISEÑO DEL ESTUDIO 26

4.2 POBLACIÓN 26

4.3 CRITERIOS DE SELECCIÓN 26

4.4 MUESTREO 27

4.4.1 Tipo de muestreo 27

4.4.2 Tamaño de muestra 27

4.5 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS 28

4.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 32

4.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO 33

4.8 ASPECTOS ÉTICOS 34

V. RESULTADOS **35**

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

VI. DISCUSIÓN **40**

CONCLUSIONES **46**

RECOMENDACIONES **47**

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS **49**

ANEXOS **56**

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de Ítems positivos y negativos del SL – SPC 28

Tabla 2 Composición de los factores del instrumento SL – SPC 29

Tabla 3 Composición de dimensiones del Cuestionario de Factores Motivacionales 30

Tabla 4 Confiabilidad de los instrumentos en la prueba piloto 31

Tabla 5 Factores Sociodemográficos del Usuario Interno 35

Tabla 6 Factores Laborales del Usuario Interno 36

Tabla 7 Factores Motivacionales del Usuario Interno 36

Tabla 8 Satisfacción Laboral del Usuario Interno 37

Tabla 9 Prueba de Normalidad de la distribución de variables**¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 10 Relación entre los Factores sociodemográficos con la Satisfacción Laboral 38

Tabla 11 Relación entre los Factores laborales con la Satisfacción Laboral 39

Tabla 12 Relación entre los Factores motivacionales con la Satisfacción Laboral 39

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Instrumentos de recolección de datos …….56

ANEXO 2: Consentimiento Informado……..58

ANEXO 3: Constancia……61

ANEXO 4: Resolución……...62

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

RESUMEN

Objetivos: Identificar los factores que se relacionan en la Satisfacción Laboral (SL) del usuario interno en el servicio de emergencia de una clínica privada de la ciudad de Arequipa – 2022.

Método: estudio observacional, descriptivo, transversal con muestreo censal a 47 trabajadores del servicio de emergencia de la clínica privada, a los cuales se aplicó una ficha sociodemográfica y laboral, un cuestionario de Factores Motivacionales de Herzberg y un cuestionario SL-SPC.

Resultados: Se evidencia que los usuarios internos se encuentran en mayor proporción en edades de más de 45 años, son de sexo femenino y nivel de estudio técnico, con el ingreso económico entre S/.3500 – S/.4500, y con niveles altos de motivación intrínseca y extrínseca, los cuales tienen una tendencia a tener niveles altos de satisfacción laboral.

Conclusiones: Los factores sociodemográficos que influyen en la SL son: la edad, sexo, estado civil y nivel de estudio. Así mismo, solo el factor de ingreso económico incide en la SL. También, la motivación extrínseca está relacionadas con la satisfacción laboral. Así mismo, la situación laboral, años de servicio y motivación extrínseca no tienen relación con la SL de los usuarios internos del servicio de emergencia de la clínica privada

Palabras clave: Satisfacción laboral, usuario interno, servicio de emergencia.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ABSTRACT

Objectives: Identify the factors that are related to the Job Satisfaction (SL) of the internal user in the emergency service of a private clinic in the city of Arequipa - 2022. Method: observational, descriptive, cross-sectional study with census sampling of 47 service workers of the private clinic, to which a sociodemographic and employment file, a Herzberg Motivational Factors questionnaire and an SL-SPC questionnaire were applied. Results: It is evident that the internal users are in a greater proportion in ages over 45 years, are female and have a technical level of study, with an economic income between S/.3500 - S/.4500, and with high levels of intrinsic and extrinsic motivation, which have a tendency to have high levels of job satisfaction. Conclusions: The sociodemographic factors that influence SL are: age, sex, marital status and level of education. Likewise, only the economic income factor affects the SL. Also, extrinsic motivation is related to job satisfaction. Likewise, the employment situation, years of service and extrinsic motivation have no relationship with the SL of the internal users of the emergency service of the private clinic.

Keywords: Job satisfaction, internal user, emergency service

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La satisfacción laboral es un tema que ha cobrado relevancia e interés en el entorno organizacional y se encuentra relacionada con las condiciones laborales que tienen los empleados, por esta razón, las organizaciones deben estar orientadas a conocer las necesidades de sus trabajadores para poder crear un ambiente laboral óptimo para el desarrollo de sus actividades laborales y crear así una mayor satisfacción (1). La satisfacción laboral se constituye como una herramienta para la evaluación de la calidad interna de los servicios, siendo un tema de vital importancia para las organizaciones, en especial las del sector salud, debido a que se pueden realizar aportes para el diseño de nuevas metodologías de trabajo, mejoras organizacionales, mejora de las condiciones laborales para los trabajadores con la finalidad de lograr un funcionamiento optimo en las entidades prestadoras de salud (2).

Los recursos humanos se constituyen como un elemento vital para el buen funcionamiento de los sistemas de salud y para conseguir una alta calidad en la prestación de servicios. Por lo tanto, los usuarios internos de las entidades prestadoras de salud son el recurso más importante dentro del sistema de salud, debido a que, si no tienen buenos niveles de satisfacción dentro de su entorno laboral, tendrá impactos negativos en la calidad de servicio (3).

La insatisfacción del usuario interno es una de las principales problemáticas que tienen las entidades prestadoras de salud, que se ven relacionados por diversos factores de índole internos como externos donde destacan el autoritarismo de los jefes y/o supervisores, la falta de reconocimiento laboral, falta de capacitación del personal, malas relaciones interpersonales, bajo nivel remunerativo, alta carga laboral, presiones familiares, falta de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

motivación, entre otros (4). A esto se le debe sumar, el mal balance de los horarios laborales del personal, que pasan la mayoría de su tiempo trabajando, por ende, las actividades se vuelven rutinarias, a esto se le debe sumar la falta de motivación que da como resultado altos índices de insatisfacción en el personal, lo cual tiene efectos negativos en el desempeño laboral y en la capacidad de atención del usuario, lo que representa un gran reto para la gestión de las entidades prestadoras de salud (5).

Diversos estudios demuestran que la satisfacción laboral es buen predictor del compromiso organizacional, mejora la calidad de vida en el trabajo, en el entorno familiar y social (6). La satisfacción laboral en el usuario interno de salud se encuentra influenciada por diferentes factores, donde destacan los factores sociodemográficos, laborales y motivacionales, en especial en el personal que tiene la responsabilidad de cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo y entregar una atención de buena calidad.

Diversos autores destacan la incidencia de los factores motivacionales sobre la satisfacción del personal en las entidades prestadoras de salud, donde la motivación de los trabajadores se ve afectada por los factores personales (intrínsecos) y ambientales (extrínsecos) (7). Donde los factores motivacionales intrínsecos están relacionados con las habilidades que tienen el personal para asumir retos de desarrollo de sus capacidades para lograr beneficios a nivel personal como profesional; mientras que los factores motivacionales extrínsecos, se encuentran relacionados con los estímulos provenientes del entorno laboral (8). La motivación es una herramienta usada por las organizaciones para direccionar al personal a la consecución de objetivos laborales y organizacionales,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

además de mantener un buen ambiente y calidad en las relaciones interpersonales de los trabajadores (9).

La investigación se va a realizar en una clínica privada que se encuentra ubicada en la ciudad de Arequipa, en específico, en el servicio de emergencia que atiende un promedio de 1643 pacientes por mes y está compuesta por un total de 47 trabajadores, actualmente la clínica no cuenta con un sistema que le permita medir el grado de satisfacción de su personal ni evaluar los factores que influyen en ello es por esto que esta investigación se justifica de forma teórica, ya que mediante el análisis y sistematización de literatura especializada aporta conocimiento teórico sobre la existencia de factores que inciden en la satisfacción del usuario interno de entidades prestadoras de salud. Además, la investigación, tiene la finalidad de obtener resultados que permitan a la clínica privada desarrollar una gestión enfocada en la mejora de las condiciones dentro de la organización que permitan obtener un manejo adecuado de la satisfacción del usuario interno para obtener un mayor beneficio en la calidad de los servicios brindados a los pacientes.

La prestación de servicios médicos evoluciona constantemente de acuerdo a las circunstancias imperantes, y es fundamental enfocarse en el perfeccionamiento continuo de la calidad como una pieza fundamental de la atención cotidiana, en donde el proceso busca incrementar la performance en todo el sistema, perfeccionar el cuidado al paciente y ayudar a disminuir los gastos de la prestación médica.

La realización de la presente investigación se justifica porque si realizamos la aplicación de un plan de mejora, se puede superar las debilidades y consolidar las fortalezas del usuario interno de la clínica. A través del perfeccionamiento ininterrumpido, se logra ser

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

más provechoso y competitivo en el sector, en este caso el perfeccionamiento permitirá obtener de forma eficaz y operativa, su finalidad de prestación de salud al público demandante, consiguiendo una mayor satisfacción del usuario externo.

La investigación tiene un valor funcional porque tiene la intención de poner en marcha un plan de mejora que aporte a la satisfacción del cliente, de acuerdo a la indagación preliminar de los determinantes que obstaculizan a los clientes a ser tratados de forma competente por los trabajadores de la clínica.

La investigación posee un valor teórico porque está aludiendo al conocimiento de la satisfacción que posee el cliente en relación a la prestación de salud. Esta es la razón por la que son varios los investigadores que tratan de definir el aspecto pragmático de esta idea.

La investigación posee un valor metodológico porque se sigue el método científico, desde la formulación del problema, formulación de hipótesis, recolección de datos y comprobación de hipótesis. Además, se diseñarán y validarán instrumentos de recolección de datos para el análisis de las variables de estudio.

La investigación se justifica de forma social, porque busca la mejora de la calidad de vida de los usuarios internos de la clínica privada en su ambiente laboral, lo cual se expresa en una mejora de la satisfacción laboral y por ende se obtiene una mejora de prestación de servicios para la institución.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Por lo anteriormente expuesto, surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son los factores que se relacionan en la satisfacción laboral del usuario interno en el servicio de emergencia de una clínica privada de la ciudad de Arequipa - 2022?

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

II.MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudio

Situación antes de COVID

A nivel internacional, se realizó un estudio en la Unión Europea sobre las condiciones laborales de los trabajadores de varios sectores, donde se puso de manifiesto que más de la mitad de trabajadores (60%) manifiesta que tienen altas cargas laborales. Además, específicamente los trabajadores del sector salud manifestaron que producto de la realización de sus actividades laborales experimentaron malestares psicológicos (20%) y se tiene una alta tasa de exposición emocional con el entorno (67%) debido a que tienen que lidiar con personas enfermas o personas con altos niveles de estrés y ansiedad (Neffa, 2015).

En España se desarrolló un estudio sobre la satisfacción laboral en el personal de salud, donde se indican que factores laborales como la falta de promoción profesional, bajas remuneraciones, la falta de formación y autonomía impactan de forma negativa en la satisfacción laboral (10). Así también, estudios realizados en trabajadores de salud en China demostraron que la insatisfacción laboral es provocada por las altas jornadas de trabajo y carga emocional que repercute en forma negativa en la valoración del trabajo (11) y ayudan al desarrollo de entornos laborales estresantes (12).

En México, en el personal de enfermería se determinó que el aumento de la demanda de trabajo y la escasez de personal provocan desgaste emocionaly físico en el personal de enfermería (13). Además, el trabajo rutinario ocasiona la falta de interés del usuario

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

interno de las entidades prestadoras de salud para la realización de sus actividades laborales, demostrando el deficiente nivel de gestión de los factores motivacionales del área de recursos humanos de las entidades prestadoras de salud (13).

En Chile se realizó un estudio sobre la incidencia de los factores motivacionales en una entidad prestadora de salud, donde se evidencio que la mala gestión de la motivación del personal produce malos niveles de satisfacción y calidad de atención del personal de salud (14).

En un estudio realizado en Colombia, se demostró que los altos niveles de insatisfacción laboral están relacionados con los niveles de ausentismo del personal de salud, como resultado de la mala gestión de reclutamiento de nuevo personal y la falta de incentivos para retener al personal calificado en la entidad prestadora de salud (15).

Estudios realizados en México, Chile, Venezuela y Brasil, encontraron relación de la falta de reconocimiento social y económico de los trabajadores de salud con la insatisfacción laboral. Consideran que su trabajo es de gran responsabilidad y relevancia para la prevención y recuperación de la salud a todo nivel(10).

A nivel nacional, el estudio realizado por Sánchez pone de manifiesto la importancia del factor humano en el funcionamiento de las organizaciones, las cuales para lograr niveles óptimos de satisfacción de su personal deben propiciar un buen ambiente laboral que mejore las relaciones interpersonales entre los trabajadores (16). Además, se destaca que los factores motivacionales intrínsecos (85.7%) son más determinantes que los factores motivacionales extrínsecos (61.9%) para el logro de niveles aceptables de satisfacción

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

laboral del personal (16). En el ámbito del personal de salud, el estudio realizado por Bobbio y Ramos (17) encontró que la satisfacción laboral de los usuarios internos de un Hospital Nacional se encontraba en niveles muy bajos comparados con resultados de otros estudios a nivel internacional. Además, que los factores que determinaban la insatisfacción del personal asistencial médico fueron las malas condiciones laborales, la mala relación con sus jefes y la pesada carga laboral (17). En este mismo contexto, el estudio realizado por Calcina en personal de enfermería de áreas críticas evidenció que los regulares niveles de satisfacción laboral se encuentran asociados al mal estado de salud del personal y falta de disponibilidad de insumos y materiales necesarios para desarrollar sus actividades laborales, también destaca que los factores motivacionales de pobre relación con sus superiores y pocas oportunidades de desarrollo profesional y personal en la institución crean niveles de insatisfacción en el personal de las áreas críticas de la entidad prestadora de salud (18).

Asimismo, se realizaron estudios que evalúan el impacto de los factores motivacionales sobre la satisfacción del usuario interno de entidades prestadoras de salud, como el realizado por Linares quien demostró que mediante una buena gestión de motivación del personal de salud se pueden obtener niveles óptimos de satisfacción laboral mejorando la calidad de atención a los pacientes (19). Además, en el estudio realizado por Rique (20) obtuvo que el 57% del personal se encuentra muy satisfechos, análogamente el personal cuenta con factores laborales muy favorables y se pudo determinar su asociación con con, capacitación, situación laboral, remuneración y jornada laboral, (20).

En el Perú, Gamonal (21) logró evidenciar relación entre los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación con la satisfacción laboral de las enfermeras (21). El servicio

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

de emergencia es un área critica de una elevada complejidad dentro de una institución prestadora de salud, por las demandas de atención inmediata o en corto tiempo que tienen los pacientes que acuden a este servicio. El personal de emergencia se encuentra expuesto a muchos factores estresantes de diversa índole y deben lidiar además con las complicaciones propias del servicio, que tiene como finalidad de estabilizar a los pacientes en estado crítico (22). Por lo cual el personal del servicio de emergencia debe estar preparado para enfrentar diversas situaciones producto de la interacción con el paciente y su familia, para lo cual deben estar preparados física y mentalmente para brindar una atención de calidad, sino también, deben contar con los adecuados insumos y ambientes laborales para el desarrollo óptimo de sus actividades (23).

Situación durante la pandemia

El investigador Ashley Acha presentó un trabajo en donde señalaba que antes del inicio de la pandemia existían investigaciones que mostraban la existencia de una satisfacción laboral media en los profesionales de la salud. Durante la pandemia se hicieron investigaciones que indicaban que los profesionales de la salud tenían una satisfacción laboral en niveles bajo y medio, por lo que se cree que estos niveles podrían estar vinculados a la teoría de Lawler, en donde se plantea el modelo de determinantes. Basándonos en esta teoría, la satisfacción laboral tanto primaria como secundaria, pudo haber sido influenciada por la pandemia. Según lo planteado por la Teoría de Lawler, el trabajador no ha sido recompensado de acuerdo a lo que esperaba según su visión personal y profesional durante la pandemia (24)

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Jiménez halló que los profesionales de la salud que atendieron directamente a personas con sospecha o diagnóstico confirmado de COVID, expresan menos satisfacción laboral (25)

Carhuahulca descubrió una relación entre satisfacción laboral y la sobrecarga de trabajo la personal la salud durante el COVID19. En el trabajo de investigación de Carhuahulca muestra el sentir de los profesionales de la salud, que manifestaban sentirse sobrecargados de tareas y con mayor responsabilidad no solo durante sino también después de terminada la pandemia.(26)

Vila, en el Centro de Salud Pachacamac en el año 2021 en la ciudad de Lima. Vila encontró que la relación entre satisfacción laboral y factores motivacionales tiene un nivel alto que es 87.1%. Cuando relaciona satisfacción laboral con los factores intrínsecos encontró un 55.9% y en la relación de satisfacción laboral con factores extrínsecos encontró un valor de 88.2%. En ambos casos es alto. Por esta razón se evidenciaron porcentajes altos para las dos variables mencionadas (27). Luego tenemos una investigación hecha por Villanueva , donde concluye que la estabilidad laboral y la remuneración si influye en la satisfacción del usuario de consultas externas. El impacto es evidente porque el coeficiente calculado resulta positivo con $\beta = 2.886$ para estabilidad laboral y $\beta = 3.969$ para la remuneración (28).

En una investigación de Mendoza, demuestra que el burnout y la motivación laboral influyen en la satisfacción del personal de salud. El resultado que se obtuvo fue de 28.7%. Por lo tanto, nos lleva a pensar que hay otras variables que expliquen la versatilidad de los resultados y por ende nos lleva a considerar que debemos ahondar en la investigación correspondiente (29).

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

2.1 Bases teóricas

La satisfacción laboral viene identificada por el propio trabajo que realiza un individuo para lo cual tendrá un nivel diferente de satisfacción por los valores que se aplican para cada uno. Colquit y colbs (30) afirman que la satisfacción laboral se tiene cuando evaluamos el trabajo y la experiencia laboral lo que con lleva a decir que el nivel de satisfacción está relacionado a como el trabajador se siente y piensa en su trabajo. Por su parte, Robbins y Judge (31) el termino de satisfacción lo relaciona entre actitud que se da entre el trabajador con su propio trabajo.

También podemos decir que cuando el trabajador tiene un alto nivel de satisfacción laboral se percibe la forma positiva que tiene en relación con el trabajo por consiguiente el trabajador que tiene bajo nivel de satisfacción muestra de forma negativa la actitud que tiene frente a ello. Furnham y colbs (32) definen la satisfacción laboral como el grado en que se sienten satisfechos con su trabajo. Kreitner y Kinicki (33) indican que la satisfacción laboral no tiene una definición única ya que se define como una respuesta emocional o afectiva en varias perspectivas del trabajo. También a pesar de que la remuneración es un factor importante para los trabajadores, éstos prefieren disfrutar de la satisfacción laboral a veces priorizando esto antes que la remuneración, lo que resulta que el rendimiento aumente en el trabajo (31)

La satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en áreas asistenciales es un tema muy importante porque abarcan el cuerpo profesional más grande de trabajadores dentro del sistema de atención médica, varios estudios relevan que es importante tener como

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

objetivo un nivel de satisfacción laboral alta para que pueda ayudar a enfrentar los desafíos que se dan para el cumplimiento de estándares de calidad, retención del personal y satisfacción del paciente (34)

Cuando los trabajadores de las áreas asistencias tienen altos nivel de satisfacción originan que la calidad y satisfacción del paciente mejoren. Por el contrario, la insatisfacción laboral afecta a la rotación de los trabajadores y los servicios humanos (35). Además, encontramos que los trabajadores de salud que trabajan en lugares rurales o remotas están menos motivados que los que trabajan en las principales ciudades del país (36). Por consiguiente, los niveles de satisfacción bajas dan como consecuencia una mayor tasa de rotación originando menor rendimiento y calidad en el trabajo. (37)

En términos más generales, la satisfacción laboral tiene como resultado sobre la salud, la felicidad, el bienestar y la autoestima (38). Cabe mencionar que al aumentar la satisfacción de las personas que trabajan en servicios de salud pueden dar como resultado que la selección, el reclutamiento y la sostenibilidad mejoren la fuerza laboral de salud rural, porque actualmente se conoce que el aumento de la remuneración, las oportunidades de crecimiento laboral, profesional, colaboración positivas de desempeño, seguridad laboral, tienen impacto positivo en la satisfacción laboral (39)
Además, al mejorar el sistema de motivación mediante mejora en el sistema de gestión de desempeño con incentivos que no sean monetarios se relacionan con una mayor satisfacción laboral (40, 41)

Es importante considerar los diferentes factores que pueden relacionarse o no a la satisfacción laboral como los factores sociodemográficos, laborales y motivacionales,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

considerando el primero como la clasificación en edad, sexo, estado civil y nivel de estudio, lo segundo como situación laboral, años de servicio e ingreso económico, y por último la motivación intrínseca y extrínseca.

Es importante para una empresa poder analizar la relación de los factores mencionados porque ayudará a tomar decisiones y a priorizar las oportunidades de mejora para que la satisfacción del personal mejore considerablemente, teniendo como resultado una mejor atención al paciente.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

III.OBJETIVOS E HIPÓTESIS

3.1 Objetivo general

Identificar los factores que se relacionan en la satisfacción laboral del usuario interno en el servicio de emergencia de una clínica privada de la ciudad de Arequipa – 2022.

3.2 Objetivos específicos

a) Establecer los factores sociodemográficos que se relacionan con la satisfacción laboral del usuario interno en el servicio de emergencia de una clínica privada de la ciudad de Arequipa – 2022.
b) Determinar los factores laborales que se relacionan con la satisfacción laboral del usuario interno en el servicio de emergencia de una clínica privada de la ciudad de Arequipa – 2022.
c) Establecer los factores motivacionales que se relacionan con la satisfacción laboral del usuario interno en el servicio de emergencia de una clínica privada de la ciudad de Arequipa – 2022.

3.3 Hipótesis general

Existen factores que se relacionan con la satisfacción laboral del usuario interno en el servicio de emergencia de una clínica privada de la ciudad de Arequipa – 2022.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

3.4 Hipótesis especificas

a) Existen factores sociodemográficos que se relacionan con la satisfacción laboral del usuario interno en el servicio de emergencia de una clínica privada de la ciudad de Arequipa – 2022.

b) Existen factores laborales que se relacionan con la satisfacción laboral del usuario interno en el servicio de emergencia de una clínica privada de la ciudad de Arequipa – 2022.

c) Existen factores motivacionales que se relacionan con la satisfacción laboral del usuario interno en el servicio de emergencia de una clínica privada de la ciudad de Arequipa – 2022.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

IV.METODOLOGÍA

4.1 Diseño del estudio

La investigación será cuantitativa, observacional, analítica, transversal

Es cuantitativa, porque se busca cuantificar las variables de la investigación y sus efectos.

Es observacional, porque se estudiarán el comportamiento de las variables como suceden en su ámbito natural sin la intervención o control de los investigadores.

Es analítica porque se busca ver la relación entre las variables de la investigación.

Es transversal, porque los datos se tomarán en un periodo de tiempo establecido, una sola vez sin repeticiones.

4.2 Población

La población se entiende como el conjunto de elementos o participantes que tiene características en común que son relevantes para el investigador (42). Es así, que la población del estudio se encuentra conformada por el personal asistencial que trabaja en el servicio de emergencia de una clínica privada en la ciudad de Arequipa, la cual está conformada por un total de 47 trabajadores entre médicos (20), enfermeras (13) y técnicos de enfermería (14).

4.3 Criterios de selección

- *Criterios de Inclusión*
    - Personal con un rango de edad entre los 18 y 70 años, porque es el mínimo y máximo de edad que tiene el personal de la clínica.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

- Personal que labore en el servicio de emergencia de la clínica, porque es un área con mayor afluencia de pacientes, hay presión de trabajo por la atención de pacientes críticos, y nos refirieron que es el área con mayor rotación de personal.
- Personal que haya firmado el consentimiento informado, se necesita del consentimiento del paciente para proceder con la recolección de datos

- *Criterios de Exclusión*
  - Personas con comorbilidades, incapacidad de comunicación y/o movilización.
  - Personal que no pertenezca al servicio asistencial.
  - Personal practicante asistencial que rota en emergencia.
  - Personal que se niegue a participar

4.4 Muestreo

4.4.1 Tipo de muestreo

Para la determinación de la muestra se utilizará un muestreo no probabilístico de tipo censal, en el cual toda la población se constituye como la muestra de estudio, por tener la población un número reducido de participantes que cuentan con un grado de accesibilidad aceptable (43)

4.4.2 Tamaño de muestra

Debido al tipo de muestreo utilizado en la investigación, la muestra de estudio queda definida por los 47 trabajadores del servicio de emergencia de la clínica privada de la ciudad de Arequipa.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

4.5 Técnica de recolección de datos

Técnicas

La investigación al tener un enfoque cuantitativo busca medir o cuantificar las variables de estudio para ofrecer un diagnóstico del nivel actual en que se encuentran. Debido a esto, se va a utilizar la técnica de Encuestas para la recolección de datos y como instrumentos se utilizarán escalas de actitud y opinión que se encuentren en escala Likert, los cuales son instrumentos diseñados para medir el nivel de intensidad de las opiniones y/o actitudes de los participantes de forma objetiva, ya que no existe intervención o manipulación por parte del investigador (43)

Instrumentos

Cuestionario de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

Para medir la satisfacción del usuario interno se utilizó la Escala de Opiniones (SL – SPC) elaborada por Palma (44). la cual consta de 27 ítems con respuestas en escala de Likert. El instrumento se compone de ítems positivos y negativos.

Tabla 1

Distribución de Ítems positivos y negativos del SL – SPC

Tipo de ítems	Número de ítem
Negativo	2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19, 24
Positivo	1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27

Fuente: Palma (40)

El instrumento está dividido en 4 factores que componen el modelo de satisfacción laboral: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos (44)

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Tabla 2

Composición de los factores del instrumento SL – SPC

Factores	Ítems
Significación de la tarea	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26
Condiciones de Trabajo	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27
Reconocimiento personal y/o Social	6, 11, 13, 19, 24
Beneficios Económicos	2, 5, 9, 10, 16

Fuente: Palma (40)

La Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC) fue utilizada para estudios en personal de salud, en las cuales fue validada por juicio de expertos donde se determinó que cumplía con los criterios de pertinencia, relevancia y claridad (20). Además, se determinó su confiabilidad mediante la prueba de alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de 0.804 que determinó que el instrumento es confiable para su aplicación en poblaciones de personal de salud (20).

Ficha sociodemográfica y laboral

Para medir los factores sociodemográficos se diseñó una ficha de registro de datos sociodemográficos, en donde se anotaron la edad, sexo, estado civil y nivel de estudio. De la misma forma, para medir los factores laborales se diseñó una ficha de recolección de datos de factores laborales del personal de servicio de emergencia, donde se consideró la situación laboral, años de servicio e ingreso económico.

Cuestionario de Factores Motivacionales de Herzberg

Para medir el nivel de los factores motivacionales se diseñó un cuestionario basado en la teoría de Herzberg (45) el cual consta de 17 ítems que están redactados en forma positiva y cuentan con respuestas en escala de Likert. El diseño del instrumento del Cuestionario

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

de Factores Motivacionales se encuentra dividido en dos dimensiones: factores motivacionales intrínsecos y factores motivacionales extrínsecos.

Tabla 3

Composición de las dimensiones del Cuestionario de Factores Motivacionales

Dimensiones	Ítems
Factores motivacionales intrínsecos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Factores motivacionales extrínsecos	11, 12, 13, 14, 15, 16

Fuente: Elaboración propia

El cuestionario de Factores Motivacionales fue validado por Gamonal (21) en una población de enfermeras mediante el criterio de juicio de expertos, determinando que los ítems del instrumento son significativos y pertinentes para la medición de los factores motivacionales. Además, se obtuvo un nivel de confiabilidad aceptable mediante la prueba de alfa de Cronbach (0.72), estableciendo así que este instrumento puede ser utilizado en personal asistencial de las entidades prestadoras de salud.

Los instrumentos de recolección de datos se validarán mediante la técnica de juicio de expertos, donde se evaluarán los indicadores de claridad, precisión, relevancia, coherencia y exhaustividad (46). Para determinar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos se utilizará la técnica de consistencia interna de alfa de Cronbach (47)

Prueba piloto

Se realizó una prueba piloto para determinar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, para lo cual se tuvo un total de 15 participantes. La prueba piloto debe estar compuesto entre el 15%-30% de la muestra establecida, los cuales deben contar con los atributos y/o características que se desean evaluar en la población objetivo (Mora

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

y otros, 2015). Se utilizó la técnica de consistencia interna de alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad de los instrumentos politómicos en escala de Likert. Según Celina y Campo (47). el mínimo valor esperado del coeficiente de alfa de Cronbach es de 0.7. Por lo tanto, la confiabilidad de los instrumentos debe superar el mínimo valor de confiabilidad, para que sean considerados como instrumentos de confiabilidad aceptable para su aplicación en la población de estudio.

Tabla 4

Confiabilidad de los instrumentos en la prueba piloto

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Factores motivacionales	0.794	16
Satisfacción laboral	0.710	27

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos para los instrumentos de factores motivacionales (0.794) y satisfacción laboral (0.710) permiten establecer que tienen una confiabilidad aceptable para su aplicación en la población de estudio.

Validez de los instrumentos

Coeficiente V de Aiken

Para el cálculo del coeficiente de Aiken utilizamos como calificación mínima 85, calificación máxima 100, como intervalo de confianza 95% por ser temas relacionados a la gestión. Por consiguiente, nuestro valor de Aiken salió 1 que indica un mayor acuerdo entre jueces, que se traduce en una mayor evidencia de validez de contenido**.**

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

4.6 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Tipo de variable	Naturaleza de variable	Escala de medición	Categoría
Edad	Tiempo en años vividos del usuario interno	Interviniente	Cuantitativa	Nominal	1: Hasta 35 años
					2: Mas de 35 años
Sexo	Condición orgánica que distingue los hombres de mujeres	Interviniente	Cualitativa	Nominal	1: Femenino
					2: Masculino
Estado Civil	Condición en la que se encuentra el usuario interno con relación a su situación de pareja, familia o convivencia	Interviniente	Cualitativa	Nominal	1: No Unido
					2: Unido
Nivel de estudio	Es el grado más elevado de estudios realizados por el usuario interno	Interviniente	Cualitativa	Nominal	1: Técnico
					2: Universitario
Situación laboral	Es el tipo de relación contractual al trabajo del usuario interno	Interviniente	Cualitativa	Nominal	1: Indeterminado
					2: Contratado
Años de servicio	Tiempo en años que el usuario interno ha permanecido en un cargo o empleo.	Interviniente	Cuantitativa	Nominal	1: Hasta 5 años
					2: Mas de 5 años
Ingreso económico	Cantidad de dinero recibido en un periodo de trabajo que entra a formar parte de la economía de un usuario interno	Interviniente	Cuantitativa	Nominal	1: Menos de S/ 1,500
					2: De S/1,500 a más
Motivación intrínseca	Comportamiento impulsado por un deseo interno que nace del propio usuario interno	Interviniente	Cualitativa	Nominal	1: Regular a menos
					2: De alta a más
Motivación extrínseca	Comportamiento impulsado por recompensas o castigos externos	Interviniente	Cualitativa	Nominal	1: Regular a menos
					2: De alta a más
Satisfacción laboral	Bienestar del trabajador en todos los niveles ocupacionales, indicando la mejora de la calidad de vida del usuario interno	Dependiente	Cualitativa	Nominal	1: Satisfecho
					2: No Satisfecho

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

4.7 Procesamiento y análisis estadístico

Procesamiento:

Se envío una solicitud a la Clínica para pedir autorización para que nos dejen realizar la investigación en el área de emergencia adjuntando el plan de tesis propuesto.

La clínica nos respondió la solicitud dando la aprobación a lo solicitado.

Se comunicará a la clínica que en el mes programado se iría a recabar la información para la realización de la prueba piloto.

El día de la obtención de datos nos apersonamos con Gerencia General de la clínica para comunicar los pasos para la realización de la encuesta de la cual se estuvo de acuerdo y procedió a derivarnos con la coordinadora responsable del área de emergencia.

La coordinadora de emergencia nos dio un ambiente dentro del área para que podamos en uno en uno encuestar al personal, para lo cual nos dio indicaciones de bioseguridad como utilizar mascarilla, alcohol en gel, cumplir con el distanciamiento; cabe mencionar que en dicha clínica no se atiende a pacientes Covid-19 y los pacientes que están con sintomatología respiratoria los atienden en otro ambiente.

Luego al personal se le entrego 2 juegos de hojas, la primera era el consentimiento informado donde se explicaba la temática de la tesis y el segundo juego eran las encuestas.

Análisis estadístico:

Los datos obtenidos serán codificados en una base en el programa Microsoft Excel, para luego ser procesados en una base de datos en el programa estadístico SPSS versión 25. En dicho programa se realizará el análisis de los datos obtenidos mediante la aplicación de estadística descriptiva para obtener las tablas de frecuencia y sus respectivos gráficos

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

para describir las variables de estudio en su situación actual. Además, se utilizará estadística inferencial para la comprobación de las hipótesis del estudio, en específico, se utilizará la prueba de Chi Cuadrado para establecer la relación entre los factores sociodemográficos, laborales y motivacionales con la satisfacción del usuario interno.

4.8 Aspectos éticos

La investigación al ser de tipo observacional, analítica, transversal y prospectiva tomara los datos de las fuentes primarias, es decir, del personal que trabaja en el servicio de emergencia de una clínica privada en la ciudad de Arequipa, en la cual se mantendrá el anonimato de los evaluados respetando su derecho al secreto y la privacidad.

El desarrollo del estudio no pondrá en riesgo o producirá daños a los participantes, ya que solo se obtendrán los datos mediante la entrega de cuestionarios.

El estudio no presenta conflicto de interés con la institución educativa y la clínica privada, ya que será realizada y financiada por los investigadores en su totalidad. Además, no se realizarán pagos monetarios o incentivos de ningún tipo a los participantes del estudio, ya que toda participación será voluntaria mediante la aceptación y firma del consentimiento informado (Ver anexo 2).

Finalmente, la investigación se desarrolla bajo los lineamientos establecidos por el Comité Institucional de Ética de la Universidad Científica del Sur.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

V. RESULTADOS

En lo relacionado a la caracterización de los usuarios internos del servicio de emergencia de la clínica privada según sus factores sociodemográficos, se tiene que en su mayoría son mujeres (78.7%), que se encuentran en un rango de edad menores a 35 años (53.2%), que frecuentemente están (casado o conviviente) (57.4%) y cuentan con un nivel de estudio (universitario (superior, maestría y doctorado) (72.3%). Los resultados de la tabla 5, nos indican que los trabajadores del servicio de emergencia presentan factores sociodemográficos favorables para contar con una satisfacción laboral, al ser mujeres jóvenes profesionales con mucho potencial por delante, que se encuentran casado/conviviente

Tabla 5

Factores Sociodemográficos del Usuario Interno

Factores Sociodemográficos		Frecuencia	Porcentaje
Edad	18- 35 años	25	53,2
	36-70 años	22	46,8
Sexo	Femenino	37	78,7
	Masculino	10	21,3
Estado civil	Soltero	20	42,6
	Casado/Conviviente	27	57,4
Nivel de estudio	Técnico	13	27,7
	Universitario	34	72,3

En lo relacionado al estudio de los factores laborales de los usuarios internos del servicio de emergencia de la clínica privada, se ha evidenciado que la mayor parte de trabajadores son contratados son contratados (63.8%), que tienen entre 1 a 5 años de servicio en la institución (55.3%), con un nivel de ingreso económico superior a los S/. 1500 (72.3%). Los resultados de la tabla 6, nos indican que los trabajadores del servicio de emergencia cuentan con condiciones laborales favorables que les permiten obtener estabilidad laboral y económica.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tabla 6

Factores Laborales del Usuario Interno

Factores Laborales		Frecuencia	Porcentaje
Situación laboral	Indeterminado	17	36,2
	Contratado	30	63,8
Años de servicio	1-5 años	26	55,3
	6 años a más	21	44,7
Ingreso económico	Menos de S/.1500	13	27,7
	De S/. 1500 a más	34	72,3

En la tabla 7 se muestran los resultados de los factores motivacionales de los usuarios internos del servicio de emergencia de la clínica privada, muestran que la motivación intrínseca se encuentra en un nivel alto a más (97.9%). Asimismo, la motivación extrínseca de los usuarios internos cuenta con un nivel alto a más (91.5%). Se establece que los trabajadores del servicio de emergencia se encuentran adecuadamente motivados para la realización de sus actividades laborales, ya que cuentan con adecuados estímulos externos e internos que permiten canalizar la motivación hacia buenos resultados en el desempeño de sus funciones.

Tabla 7

Factores Motivacionales del Usuario Interno

Factores Motivacionales		Frecuencia	Porcentaje
Motivación Intrínseca	Regular a menos	1	2,1
	De alta a más	46	97,9
Motivación Extrínseca	Regular a menos	4	8,5
	De alta a más	43	91,5

Los resultados del nivel de satisfacción laboral del usuario interno del servicio de emergencia, evidencian que la mayoría de los trabajadores no están satisfechos (74.5%):

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

presentándose no satisfacción laboral. Además, en el análisis especifico de las dimensiones o componentes de la satisfacción laboral de los usuarios internos, se repite un mayor nivel de insatisfacción en las condiciones de trabajo (68.1%), en el reconocimiento personal y/o social por parte de la organización (83.0%), en los beneficios económicos (57.4%). Solo la dimensión de significación de tareas presenta una ligera mayoría de satisfacción (51.1%). Cabe destacar que la mayoría de los usuarios internos del servicio de emergencia de la clínica privada, se encuentran insatisfechos, por inadecuadas condiciones de trabajo, por la falta de reconocimiento a su labor realizada y por percibir como insuficientes beneficios económicos.

Tabla 8

Satisfacción Laboral del Usuario Interno

Nivel de satisfacción laboral		Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción Laboral	Satisfecho	12	25,5
	Insatisfecho	35	74,5
Significación de la Tarea	Satisfecho	24	51,1
	Insatisfecho	23	48,9
Condiciones de Trabajo	Satisfecho	15	31,9
	Insatisfecho	32	68,1
Reconocimiento personal y/o Social	Satisfecho	8	17,0
	Insatisfecho	39	83,0
Beneficios Económicos	Satisfecho	20	42,6
	Insatisfecho	27	57,4

En la tabla 9, se tienen los resultados de la prueba chi cuadrado, relacionados a los factores sociodemográficos, donde se evidencian que la edad ($p=0.049<0.05$), sexo ($p=0.010<0.05$), y nivel de estudio ($p=0.010<0.05$) son factores demográficos que se relacionan con la satisfacción laboral del usuario interno del servicio de emergencia de la clínica privada, en cambio en estado civil ($p=0.074 >0.05$) no se relaciona con la satisfacción laboral ; con respecto a los factores que se relacionan se puede establecer que los usuarios internos menores de 35 o mayores de 35 años tienen mayores niveles de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

insatisfacción laboral. Asimismo, se tiene que los usuarios internos de sexo masculino y nivel de estudio técnico y que en su estado civil están unidos sentimentalmente, se encuentran más satisfechos en el servicio de emergencia de la clínica privada.

Tabla 9

Relación entre los Factores sociodemográficos con la Satisfacción Laboral

Factores Sociodemográficos		Insatisfacción laboral	Satisfacción laboral	Valor de p*
Edad	18- 35 años	21 (87,5)	3 (12,5)	0,049
	36-70 años	14 (60,9)	9 (39,1)	
Sexo	Femenino	31 (83,8)	6 (16,2)	0,010
	Masculino	4 (40,0)	6 (60,0)	
Estado civil	No Unido	14 (70,0)	6 (30,0)	0,074
	Unido	21 /77,8)	6 (22,2)	
Nivel de estudio	Técnico	6 (46,2)	7 (53,8)	0,010
	Universitario	29 (85,3)	5 (14,7)	

* Prueba chi cuadrado

En la tabla 10, tienen los resultados de la prueba chi cuadrado, relacionados a los factores laborales a la satisfacción laboral de los usuarios internos, se tiene que el factor de ingreso económico (p=0.010), es el único que se relaciona con la satisfacción laboral. Donde, los trabajadores que tienen un ingreso económico menos de S/.1500 tienen una tendencia a tener niveles altos de satisfacción laboral. También, se logró establecer que los factores laborales de situación laboral (p= 1.00) y años de servicio (p=0.505) no se relacionan con la satisfacción laboral de los usuarios internos del servicio de emergencia de la clínica privada.

Esta situación se da porque se observa un alto grado de insatisfacción laboral tanto de los nombrados (76.5%) como los contratados (73.2%); así como los que tienen un tiempo de servicio menor a 5 años (69.2%) como los de tiempo de servicio mayor a 6 años (81%). En cambio, los que tienen un ingreso menor a S/ 1500 están más satisfechos (53.8%),

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

sucediendo lo contrario a los que tienen un ingreso de S/1500 a más están más insatisfechos (85.3%).

Tabla 10

Relación entre los Factores laborales con la Satisfacción Laboral

Factores Laborales		No satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Valor de p*
Situación laboral	Indeterminado	13 (76,5)	4 (23,5)	1,000
	Contratado	22 (73,3)	8 (26,7)	
Años de servicio	1-5 años	18 (69,2)	8 (30,8)	0,505
	6 años a más	17 (81,0)	4 (19,0)	
Ingreso económico	Menos de S/.1500	6 (46,2)	7 (53,8)	0,010
	De S/. 1500 a más	29 (85,3)	5 (14,7)	

* Prueba chi cuadrado

Los resultados de la prueba Chi Cuadrado (tabla 11), permiten establecer que la motivación extrínseca (p= 0.003) es el único factor motivacional que se relaciona con la satisfacción laboral de los usuarios internos del servicio de emergencia. En cambio, la motivación intrínseca (p=1.00) no se relaciona con la satisfacción laboral. Así se tiene, que los usuarios que obtienen un nivel alto en la motivación intrínseca y extrínseca se encuentran insatisfechos.

Tabla 11

Relación entre los Factores motivacionales con la Satisfacción Laboral

Factores Motivacionales		Insatisfacción laboral	Satisfacción laboral	Valor de p*
Motivación Intrínseca	Regular a menos	1 (100)	0 (0)	1,000
	De alta a más	34 (73,9)	12 (26,1)	
Motivación Extrínseca	Regular a menos	0 (0)	4 (100,0)	0,003
	De alta a más	35 (81,4)	8 (18,6)	

* Prueba chi cuadrado

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

VI. DISCUSIÓN

Según la hipótesis general planteada se encontró la presencia de factores sociodemográficos como la edad, sexo, estado civil y nivel de estudios que se relacionan, así como factores laborales como el ingreso económico y factores motivacionales como la motivación la motivación extrínseca, que se relacionan con la satisfacción laboral del usuario interno del servicio de emergencia de una Clínica Privada en Arequipa. Las hipótesis específicas de la investigación, detallaron los factores que se relacionan con la satisfacción laboral. En la hipótesis especifica 1, se encontró que la edad, el sexo, el estado civil y el nivel de estudio, tienen relación con la satisfacción laboral del usuario interno del servicio de emergencia; mientras que en la hipótesis especifica 2, se halló que solo el factor laboral del ingreso económico se relaciona con la satisfacción laboral del usuario interno del servicio de emergencia; y en la hipótesis especifica 3, se determinó que los factores motivacionales la motivación extrínseca ejercen relación con la satisfacción laboral del usuario interno del servicio de emergencia de una Clínica Privada en Arequipa.

Cuando comparamos lo encontrado por la investigación con estudios internacionales, concuerda con la investigación realizada en España (10), que indicó que factores laborales como la situación laboral (falta de promoción profesional y la falta de formación y autonomía), y los ingresos económicos (bajas remuneraciones) impactan de forma negativa en la satisfacción laboral. Así también, concuerda con el estudio realizado en trabajadores de salud en China donde demostraron que la insatisfacción laboral es provocada por la situación laboral (las altas jornadas de trabajo y carga emocional) que

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

repercute en forma negativa en la valoración del trabajo (11) y ayudan al desarrollo de entornos laborales estresantes (12).

En cambio, si comparamos los resultados de la investigación con los estudios a nivel de Latinoamérica, se concuerda con el estudio realizado en México donde el personal de salud (personal de enfermería) presenta factores motivacionales (desgaste a nivel físico y emocional) que provocan la insatisfacción laboral en el personal de salud (13), demostrando el deficiente nivel de gestión de los factores motivacionales del área de recursos humanos de las entidades prestadoras de salud (13). La investigación también, concuerda con el estudio realizado en Chile sobre la incidencia de los factores motivacionales en una entidad prestadora de salud, donde se evidenció que la mala gestión de la motivación del personal produce malos niveles de satisfacción y calidad de atención del personal de salud (14). Así mismo, concuerda con los estudios realizados en México, Chile, Venezuela y Brasil, donde encontraron que la insatisfacción laboral está relacionada con el ingreso laboral (falta de reconocimiento económico de los trabajadores de salud), ya que consideran que su trabajo es de gran responsabilidad y relevancia para la prevención y recuperación de la salud en los distintos niveles de atención y no están bien remunerados acorde al tipo de servicio de salud brindado (10).

Así mismo, no concuerda con el estudio realizado en Colombia, donde se demostró que los altos niveles de insatisfacción laboral están relacionados con la situación laboral (niveles de ausentismo, mala gestión de reclutamiento de nuevo personal y la falta de incentivos para retener al personal calificado) (15), dado que en la investigación la satisfacción laboral solo es relacionado con el ingreso económico.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En lo referente a los resultados encontrados por la investigación, con los estudios a nivel nacional, concuerda con lo hallado por Sánchez, que para lograr niveles óptimos de satisfacción de su personal deben propiciar los factores motivacionales intrínsecos y los factores motivacionales extrínsecos (16). También, no concuerda con el estudio realizado por Bobbio y Ramos (17) quien encontró que la insatisfacción del personal asistencial médico fue la situación laboral (malas condiciones laborales, la mala relación con sus jefes y la pesada carga laboral). En este mismo contexto, no concuerda con el estudio realizado por Calcina (18), en personal de enfermería de áreas críticas en donde se evidenció que los regulares niveles de satisfacción laboral se encuentran asociados a la situación laboral (mal estado de salud del personal y falta de disponibilidad de insumos y materiales necesarios para desarrollar sus actividades laborales); aunque, si concuerda en lo referente a que los factores motivacionales crean niveles de insatisfacción en el personal de las áreas críticas de la entidad prestadora de salud.

Asimismo, se realizaron estudios que evalúan el impacto de los factores motivacionales sobre la satisfacción del usuario interno de entidades prestadoras de salud, como el realizado por Linares quien demostró que mediante una buena gestión de motivación del personal de salud se pueden obtener niveles óptimos de satisfacción laboral mejorando la calidad de atención a los pacientes (19). Además, en el estudio realizado por Rique (20) sobre la relación de los factores laborales en la satisfacción laboral del personal del laboratorio de un Hospital en Comas, donde se utilizó como instrumento de investigación la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC). La investigación obtuvo como resultado que el 57% del personal se encuentra muy satisfecho, análogamente el personal cuenta con factores laborales muy favorables y se pudo determinar que los factores laborales de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

situación laboral, jornada laboral, capacitación y remuneración se asocian directamente con la satisfacción laboral del personal de salud (20).

En lo relacionado a los estudios realizados a nivel nacional sobre los factores motivacionales en el personal de salud, se tiene el estudio realizado por Gamonal (21) que tuvo la finalidad de establecer la relación entre los factores motivacionales con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia, se utilizó un cuestionario basado en la teoría de Herzberg para los factores motivacionales y se diseñó un cuestionario para la satisfacción laboral. La investigación logró evidenciar que los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación se relacionan de forma directa con la satisfacción laboral de las enfermeras (21).

Teniendo en cuenta que los resultados encontrados en la investigación, es referido al servicio de emergencia, que se encuentra recargada por las demandas de atención inmediata o en corto tiempo, se encuentran investigaciones que aportan que su satisfacción está asociada a muchos factores, como los factores estresantes de diversa índole y deben lidiar además con las complicaciones propias del servicio, que tiene como finalidad estabilizar a los pacientes en estado crítico (22); además, se encuentra la presencia de factores motivacionales extrínsecos como el tener que enfrentar diversas situaciones producto de la interacción con el paciente y su familia, para lo cual deben estar preparados física y mentalmente para brindar una atención de calidad, sino también, deben contar con los adecuados insumos y ambientes laborales para el desarrollo de sus actividades laborales de forma óptima (23).

Así mismo si comparamos el estudio, con las investigaciones que se realizaron durante la pandemia, si concuerda con lo estipulado por Ashley Acha en la que indica que el

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

personal no ha sido recompensado por la mayor carga de trabajo presentado por la pandemia por tanto esto influye directamente en la satisfacción laboral.

Por consiguiente, durante la pandemia aparecieron nuevos factores que tienen relación con la satisfacción laboral como: sobre carga de trabajo, estrés y síndrome de burnout, esto por la alta demanda de pacientes contagiados durante la pandemia.

Con respecto a nuestros resultados obtenidos podemos deducir que hay mayor insatisfacción en la edad de 18 a 35 años; porque el usuario interno cuenta con menor experiencia laboral en comparación a los mayores, por lo que son asignados a tareas menos importantes y son supervisados con mayor rigurosidad. Por otro lado, se les tiene menor confianza por parte de sus compañeros mayores o supervisores.

En cuanto al sexo, se puede apreciar que el porcentaje de insatisfacción varia por la cantidad de personas del sexo femenino que hay en el servicio.

En cuanto al nivel de estudio, se observa un mayor porcentaje de insatisfacción laboral en el grupo de nivel universitario, porque son los trabajadores que tienen mayor presión en el servicio de emergencia porque cualquier decisión va a influir en el pronóstico del paciente.

De igual forma, hemos visto mayor insatisfacción laboral en el personal que tiene un ingreso por encima de los s/.1500, que está muy relacionado a la insatisfacción de las personas con mayor nivel de estudio. En este caso, se puede deber a la comparación salarial con otras clínicas privadas en donde pueden evidenciar que su salario es menor.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

También podemos decir que en la Motivación Intrínseca como Extrínseca, existe solo una pequeña cantidad de trabajadores con una calificación de regular a menos. Sólo 1 persona en la Motivación Intrínseca y 4 personas en la Motivación Extrínseca. Esto nos lleva a concluir que la mayor cantidad de trabajadores encuestados tiene una Motivación Intrínseca y Extrínseca con una calificación de alta a más, esto se debe a dos factores. El primero de ellos al efectivo proceso de selección de profesionales al momento de hacer las convocatorias, que permite contratar a los profesionales más comprometidos, dedicados a su labor y que buscan la satisfacción al hacer bien la cosas (Motivación Intrínseca) y en segundo lugar; los profesionales contratados saben de los beneficios que pueden obtener al empezar a trabajar en la clínica, por lo que sienten el anhelo de ser reconocidos y el deseo de conseguir una recompensa externa (Motivación Extrínseca) la cual los puede llevar a reforzar la Motivación Intrínseca. Porque mientras más se le reconozca a un trabajador por su esfuerzo, mayor motivación intrínseca tendrá.

6.1 Limitaciones y fortalezas del estudio

Las limitaciones que se tuvo en el estudio son: tamaño muestral escaso, solo es extrapolable para ese hospital, no se ha realizado estadística multivariado y que anteriormente en la clínica no se cuenta con estudios previos que describan estas variables en otro tiempo por tanto no se permiten realizar estudios comparativos.

La fortaleza del estudio es tener el cuestionario con buena validación de expertos y que la clínica estuvo dispuesta al estudio porque permitiría realizar cambios positivos y mejoras.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

CONCLUSIONES

Se concluye, la existencia de factores sociodemográficos (edad, sexo, estado civil y nivel de estudio), de un factor laboral (ingreso económico) y de factores motivacionales (motivación extrínseca) que se relacionan con la satisfacción laboral del usuario interno del servicio de emergencia de la clínica privada.

Se evidencia la existencia de factores sociodemográficos como la edad, sexo, estado civil y nivel de estudio que tienen relación con la satisfacción laboral del usuario interno del servicio de emergencia de la clínica privada.

Se evidencia la existencia de un factor laboral del ingreso económico que se relaciona con la satisfacción laboral. Los factores laborales de la situación laboral y años de servicio no tienen relación con la satisfacción laboral de los usuarios internos del servicio de emergencia de la clínica privada.

Se evidencia la existencia de factores motivacionales como la motivación intrínseca que no tiene relación con la satisfacción laboral y la motivación extrínseca que ejercen relación con la satisfacción laboral de los usuarios internos del servicio de emergencia.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

RECOMENDACIONES

La implementación de un programa de reconocimiento laboral para el usuario interno, va a estar condicionada en el contexto que se vivía en ese momento, que es la Pandemia por el COVID 19. Por esta razón, los beneficios que se le puedan otorgar al trabajador en aquella época estarían relacionadas al descanso médico por COVID, el apoyo económico con la medicación, así como también la terapia de rehabilitación si fuera el caso.

Se recomienda a los directivos de la clínica privada; programar reuniones con el personal de mayor experiencia que pueda aportar conocimiento sobre temas en particular como la atención a pacientes COVID, nuevos tratamientos o actualizaciones en la práctica clínica.,

Se recomienda a los directivos de la clínica privada, implementar metodologías para retribuir de forma equitativa el dinero presupuestado para el personal de salud. Esto puede lograrse mediante bonificaciones que vayan acorde a la oferta laboral que se daba por la pandemia especialmente en el sector salud.

Se recomienda a los directivos de la clínica privada, implementar un plan de crecimiento profesional que ayude al personal en mantenerse motivado, además de fortalecer su plan de capacitaciones para dar las herramientas necesarias y puedan ascender. Considerando que estas deben ser constantes para que el personal este actualizado por los cambios que se iban dando. Por consiguiente, ayudará a elevar la satisfacción laboral en los usuarios internos en el servicio de emergencia.

En el caso del tamaño muestral escaso, se recomienda que el presente estudio pueda servir como punto de partida para la realización de una investigación más amplia, con otros instrumentos y con un mayor número de encuestados, en donde se permita evaluar otras

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

variables que puedan explicar la insatisfacción laboral como el número de trabajos, horas de trabajo semanal y carga familiar.

Sabemos que en la clínica no se contaba con estudios previos. Por lo que recomendamos la socialización de los resultados y conclusiones al área de Recursos Humanos para que pueda implementar estas recomendaciones y puedan subir el porcentaje de motivación en el usuario interno.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Quispe N. Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. [Tesis de Pregrado]. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas; 2015.
2. Zaldúa A. Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia de Manabí. [Tesis de Maestría]. Guayaquil: Universidad Católica de Guayaquil; 2018.
3. OMS. Estrategia de recursos humanos para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud. In 29º Conferencia Sanitaria Panamericana; 2017; Washington. p. 1-21.
4. Machuca S. Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el hospital I EsSalud, Tingo María 2014. (Tesis de maestría). Huánuco: Universidad de Huánuco; 2016.
5. Z A, Romero G, Ríos V. Satisfacción laboral España: Editorial UNIVO; 2011.
6. Sáez MC. Burnout en Equipos de Atención Primaria de Salud: Relaciones con Clima, Satisfacción y Compromiso Organizacional en el Marco de la Calidad Asistencial. [Tesis Doctoral]. Murcia: Universidad de Murcia, Departamento de Psiquiatría y Psicología Social; 1997.
7. Hernández J, Moreno M, Guzmán MG, Vázquez L. Cuidado de enfermería perdido en pacientes con riesgo o con úlceras por presión. Rev. Latino-Am Enferm. 2016; 24(e2817): p. 1–8.
8. Veytia M, Contreras Y. Factores motivacionales para la investigación y los objetos virtuales de aprendizaje en estudiantes de maestría en Ciencias de la

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Educación. Revista Iberoamericana para la Investigación y Desarrollo Educativo. 2019; 9(18): p. 1-18.

9. Coromoto H. Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. Revista Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A. 2018; 3(7): p. 177- 192.
10. Cacales M, María. Análisis de la satisfacción laboral en España - España, 2010. [Documento de trabajo]. Fundación Centro de Estudios Andaluces; 2010.
11. Wu X, Li J, Liu G, Cao J, Jia Z. The effects of emotional labor and competency on job satisfaction in nurses of China: A nationwide cross-sectional survey. International Jornal of Nursing Sciences. 2018; 5: p. 383-389.
12. Zhou H, Jiang F, Rakofsky J, Hu L, Liu T, Wu S, et al. Job satisfaction and associated factors among psychiatric nurses in tertiary psychiatric hospitals: Results from a nationwide cross-sectional study. Journal of Advanced Nursing. 2019; 75(12): p. 3619-3630.
13. Plascencia C, Pozos R, Preciado S, Vázquez G. Satisfacción laboral del personal de enfermería de una institución pública de Jalisco, México. Revista Cubana de Salud y Trabajo. 2016; 17(2): p. 42-46.
14. Alarcón N, Ganga-Contreras F, Pedraja L, Monteverde A. Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. Medwave. 2020; 20(4): p. e7900.
15. Cifuentes J, Manrique F. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. Revista Av. enferm. 2014; 32(2): p. 217-227.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

16. Sánchez I. La Motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo, 2020. [Tesis de Maestría]. Cajamarca: Universidad Privada del Norte; 2020.
17. Bobbio L, Ramos W. Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. Revista Peruana de Epidemiología. 2010; 14(2): p. 1-6.
18. Calcina M. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de mayo 2012. [Tesis de especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
19. Linares J. Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huairona 2017. [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad César Vallejo;
20. Rique R. Factores laborales y satisfacción del personal de laboratorio, Hospital Sergio Bernales, Comas, 2016. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo; 2018.
21. Gamonal M. Factores motivacionales y satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Ignacio, Casma-2019. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo; 2020.
22. Hernández J. Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. Revista Cubana de Salud Pública. 2003; 29(2): p. 103-110.
23. Herrera R, Cassals M. Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. Revista Cubana de Enfermería. 2005; 21(1): p. 1.
24. Sabogal A. Satisfacción laboral antes y durante la crisis sanitaria en el sector salud, [Tesis de Pregrado] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia;2022. Recuperado de:

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11498/Satisfaccion_AchaSabogal_Ashley.pdf?sequence=1&isAllowed=y

25. Jiménez Calderón, A. (2020). Satisfacción Laboral y Salud Mental en los Profesionales de salud de Primera y Segunda Línea durante el inicio de la pandemia por SARS-COV-2 en el Hospital III Daniel Alcides Carrión – Essalud, Tacna - 2020. [Tesis de título, Universidad Privada de Tacna]. Recuperado de: http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1464
26. Carhuajulca. K (2021). Estrés y Satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID 19 del hospital Gustavo Lanatta Lujan 2021., [Tesis de Pregrado]Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez. Recuperado de: https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5006/CARHUAJULCA%20IBARRA%2c%20KRISTEL%20MADELEYNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
27. Vila M. (2022). Satisfacción laboral y factores de motivación del personal de salud del Centro de Salud Pachacamac durante la pandemia, Lima 2021., [Tesis de Postgrado]Lima: Universidad Cesar Vallejo Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81676
28. Villanueva Y. (2022). Clima laboral y satisfacción del usuario de consultas externas en el área covid-19 de un hospital de lima metropolitana, año 2022 [Tesis de Postgrado]Lima: Universidad San Martin de Porres Recuperado de: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/13047/villanueva_ly.pdf?sequence=1&isAllowed=y
29. Mendoza-Briceño E, Guerrero Bejarano MA, Carhuancho-Mendoza I, Nolazco-Labajos F, Silva Siu D. Determinantes de la satisfacción laboral en un

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

establecimiento de salud durante el estado de emergencia sanitaria, Perú. Apunt. univ. [Internet]. 8 de noviembre de 2021 [citado 8 de junio de 2024];12(1):122-34. Disponible en: https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/919

30. Colquitt J, Lepine J, Wesson M, Gellatly I. Organizational Behavior: Im-proving Performance and Commitment in The Workplace Nueva York: McGraw-Hill; 2011.
31. Robbins S, Judge T. Organizational Behavior Nueva York: Pearson; 2016.
32. Furnham A, Eracleous A, Chamorro-Premuzic T. Personality, Motivation and Job Satisfaction: Hertzberg Mmeets the Big Five. Journal of Managerial Psychology. 2009; 24(8): p. 765-779.
33. Kreitner R, Kinicki A. Organizational Behavior Nueva York: McGraw-Hill; 2010.
34. De Simone S, Planta A, Cicotto G. The role of job satisfaction, work engagement, self-efficacy and agentic capacities on nurses' turnover intention and patient satisfaction. Appl. Nurs. Res. 2018; 39: p. 130–140.
35. Aloisio LD, Gifford WA, McGilton KS, Lalonde M, Estabrooks CA, Squires JE. Individual and organizational predictors of allied healthcare providers' job satisfaction in residential long-term care. BMC Health Serv. Res. 2018; 18(491).
36. Grujičić M, Jovičić-Bata J, Rađen S, Novakovic B, Šipetić-Grujičić , S.. Work motivation and job satisfaction of health workers in urban and rural areas. Vojnosanit. Pregl. 2016; 73: p. 735–743.
37. Gilles I, Burnand B, Peytremann-Bridevaux I. Factors associated with healthcare professionals' intent to stay in hospital: a comparison across five occupational categories. Int. J. Qual. Health Care. 2014; 26: p. 158–166.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

38. Satuf C, Monteiro S, Pereira H, Esgalhado G, Marina Afonso R, Loureiro M. The protective effect of job satisfaction in health, happiness, well-being and self-esteemnt. J. Occup. Saf. Ergon. 2018; 24: p. 181–189.
39. Marinucci F, Majigo M, Wattleworth M, Paterniti AD, Hossain MB, Redfield R. Factors affecting job satisfaction and retention of medical laboratory professionals in seven countries of Sub-Saharan Africa. Hum. Resour. Health. 2013; 11: p. 1–7.
40. Mathauer I, Imhoff I. Health worker motivation in Africa: The role of non-financial incentives and human resource management tools. Hum. Resour. Health. 2006; 4(1): p. 4-24.
41. Dieleman M, Cuong PV, Anh LV, Martineau T. Identifying factors for job motivation of rural health workers in North VietNam. Hum. Resour. Health. 2003; 1(10).
42. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación México: McGraw-Hill Education; 2014.
43. Monje C. Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica Colombia: Universidad Sur colombiana; 2011.
44. Palma S. Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual Lima: CarTolan Eirl; 2005.
45. Herzberg F, Mausner BY, Snyderman B. The motivation to work Nueva York: John Wiley; 1967.
46. López R, Avello R, Palmero D, Sánchez S, Quintana M. Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. Revista Cubana de Medicina Militar. 2019; 48(Supl. 1): p. e390.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

47. Celina H, Campo A. Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. Revista Colombiana de Psiquiatría. 2005; 34(4): p. 572-580.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXOS

ANEXO 1: Instrumentos de recolección de datos

Ficha de recolección de datos sociodemográficos y laborales

Factores Sociodemográficos

1. Edad:

_____ (años)

2. Sexo:

☐ Femenino
☐ Masculino

3. Estado civil:

☐ Soltero
☐ Conviviente
☐ Casado
☐ Otro

4. Nivel de estudio:

☐ Técnico
☐ Superior
☐ Maestría
☐ Doctorado

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Factores Laborales

5. Situación laboral:

- [ ] Nombrado
- [ ] Contratado
- [ ] Otro

6. Años de servicio:

_____ (años)

7. Ingreso económico:

- [ ] Menos de S/.1500
- [ ] S/. 1500 – S/. 3000
- [ ] S/. 3000 – S/. 4500
- [ ] Más de S/. 4500

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 2: Consentimiento Informado

CIENTÍFICA
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA SER PARTICIPANTE EN LA ENCUESTA DEL ESTUDIO

INTRODUCCIÓN:

Hola, mi nombre es Jorge Echevarría, soy alumno de la Maestría en Alta Gerencia en Servicios de Salud de la Facultad de Ciencias de la Salud. Mi compañera, Rossana Portugal, y yo estamos realizando una investigación sobre FACTORES QUE SE RELACIONAN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO, lo cual es un tema muy importante para las instituciones prestadoras de salud en el país. A continuación, le vamos brindar información e invitarlo a ser parte de este estudio. Puedes comunicarte con nosotros para darte mayor alcance sobre la finalidad de la investigación y sus beneficios.

PROPÓSITO DEL ESTUDIO:

Los trabajadores asistenciales de las entidades prestadoras de salud son el recurso más importante dentro del sistema de salud, debido a que, si no tienen buenos niveles de satisfacción dentro de su entorno laboral, tendrá impactos negativos en la calidad de servicio. La satisfacción laboral se constituye como una herramienta para la evaluación de la calidad interna de los servicios, siendo un tema de vital importancia para las organizaciones, en especial las del sector salud, debido a que se pueden realizar aportes para el diseño de nuevas metodologías de trabajo, mejoras organizacionales, mejora de las condiciones laborales para los trabajadores con la finalidad de lograr un funcionamiento óptimo en las entidades prestadoras de salud, beneficiando no solo a las organizaciones sino también mejorando las condiciones y calidad de vida del usuario interno.

PROCEDIMIENTOS:

Se diseñaron fichas de recolección de datos para obtener los sociodemográficos y laborales del personal de salud. Además, se emplearán cuestionarios para medir los factores motivacionales y la satisfacción laboral del usuario interno. Las respuestas obtenidas serán totalmente anónimas, no se le pide que registre su nombre o código de empleado.

Los datos obtenidos serán analizados en un programa estadístico para obtener el nivel actual de los factores sociodemográficos, laborales y motivacionales y establecer la asociación que tienen con el nivel de satisfacción laboral del usuario interno.

Todo esto se realiza con la finalidad de brindar recomendaciones a la clínica privada para la elaboración de políticas, mejoras de condiciones laborales y un diseño de programa motivacional para la mejora de la satisfacción del usuario interno.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

SELECCIÓN DE PARTICIPANTES:

Se invita a participar a todos los trabajadores asistenciales de la clínica privada que cumplan con los criterios de inclusión, en el estudio sobre factores que se relacionan en la satisfacción laboral del usuario interno.

PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA

La participación en el estudio es totalmente voluntaria, es decir, usted tiene la decisión sobre participar o no en el estudio. De no participar en el estudio, no afectará en nada su situación laboral dentro de la institución.

PROCEDIMIENTOS DEL ESTUDIO:

Se le pedirá que llene 3 instrumentos de investigación, los cuales son: ficha de datos sociodemográficos y laborales, cuestionario sobre factores motivacionales y cuestionario sobre satisfacción laboral. Las respuestas que brinde serán anónimas, ya que no se le pedirá datos que permitan identificarlo. Además, la información obtenida está regulada por un riguroso procedimiento ético tanto por la clínica privada como la Universidad Científica del Sur.

Duración

El proceso de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos tiene una duración aproximada de 25 minutos. Solo será necesario que responda estos instrumentos una sola vez, no es necesario realizar ningún seguimiento posterior.

Confidencialidad

La información obtenida será anónima y confidencial, debido a que no se piden brindar datos personales que permitan su identificación.

Resultados

Los resultados serán presentados en un informe donde se expliquen los resultados obtenidos y se elaboren propuestas de mejora para la institución y el personal asistencial de salud. La publicación de los resultados será entregada a las autoridades de la institución para que sean ellas las encargadas de publicar el informe y sean compartidas con otras personas o instituciones interesadas para que puedan aprender de nuestra investigación.

Derecho a negarse o retirarse

Usted puede optar por no participar en la investigación, sin tener miedo a represalias o cambios en su situación laboral dentro de la institución. Se le asegura que seguirá contando con todos los beneficios laborales estipulados por la institución.

Persona(s) de contacto

Para responder consultas o preguntas sobre la investigación puede ponerse en contacto con los investigadores: Jorge Antonio Echevarría Villanueva

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

(100040527@cientifica.edu.pe) y Rossana Fabiola Portugal Mendiguri (100075085@ cientifica.edu.pe)

Puede realizar sus consultas en cualquier momento, aun después de haber iniciado el proyecto de investigación o la toma de los datos.

La investigación sigue los lineamientos establecidos por EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR, que es un comité cuya tarea es asegurarse de que los participantes en la investigación estén protegidos de cualquier daño.

PARTE II: Certificado de consentimiento

He leído la información anterior, o se me ha leído. He tenido la oportunidad de hacer preguntas sobre ella y las preguntas que he hecho han sido respondidas a mi satisfacción. Doy mi consentimiento voluntario para participar en esta investigación.

Colocar nombre del participante: _____

Firma del participante:_____

Fecha (Día/Mes/Año):_____

Declaración del investigador/persona que toma el consentimiento

Confirmo que se le dio al participante la oportunidad de hacer preguntas sobre el estudio, y todas las preguntas hechas por el participante han sido contestadas correctamente. Confirmo que el participante no ha sido coaccionado o influenciado para dar su consentimiento, y que el consentimiento ha sido dado libre y voluntariamente.

Así mismo, se ha proporcionado una copia de este FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO al participante

Nombre del investigador/persona que ha tomado el consentimiento: _____

Firma del investigador/persona que ha tomado el consentimiento: _____

Fecha (Día/Mes/Año):_____

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 3: Constancia

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

CONSTANCIA N° 244-CIEI-CIENTÍFICA-2022

El presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Científica del Sur (CIEI-CIENTÍFICA) da constancia que el proyecto de investigación, cuyos datos se registran a continuación, ha sido **aprobado** por el CIEI-CIENTÍFICA.

Código de registro:	**881-2021-POS34**
Título:	**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UNA CLÍNICA PRIVADA DE LA CIUDAD DE AREQUIPA - 2022**
Investigador(a):	**JORGE ANTONIO ECHEVARRÍA VILLANUEVA; ROSSANA FABIOLA PORTUGAL MENDIGURI**

La aprobación del proyecto de investigación implica que el documento presentado a evaluación cumple con los lineamientos de Universidad en materia de investigación y ética, los cuales se sustentan en la normativa internacional vigente. Adicionalmente, en el contexto de la pandemia de enfermedad por COVID-19, le recomendamos cumplir con las normas publicadas por el estado peruano (accesos, medidas de bioseguridad, etc.) y tener los permisos de las instituciones en las que realizará el estudio antes de ejecutarlo.

En tal sentido, esta aprobación carecerá de valor si es que el proyecto de investigación arriba indicado es modificado de cualquier forma. Toda enmienda, añadido, eliminación o eventualidad (eventos adversos, etc.) posterior a la fecha de aprobación debe ser reportado al CIEI-CIENTÍFICA.

La vigencia de la aprobación de este documento es de dieciocho (18) meses (**hasta el 28 de febrero del 2024**), periodo en el que puede desarrollarse el proyecto. Cualquier trámite para su renovación deberá ser enviado antes del término de la vigencia de este documento, debiendo suspenderse todo desarrollo hasta que la renovación sea aprobada.

Villa El Salvador, 29 de agosto de 2022

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR - UCSUR - Comité Institucional de Ética en Investigación

Mg. Fulton Paul Rivera Albinagorta
Presidente
Comité Institucional de Ética en Investigación

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 4: Resolución

CIENTÍFICA
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

RESOLUCIÓN DIRECTORAL ACADÉMICA DE CARRERA No. 467 - DACMH-DAFCS-U. CIENTIFICA-2022

Lima, 26 de setiembre del 2022

VISTO:

El informe de revisión independiente académica y la aprobación de un Comité de Ética del proyecto de investigación titulado: **"FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UNA CLÍNICA PRIVADA DE LA CIUDAD DE AREQUIPA - 2022"**.

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al Reglamento General de la Universidad Científica del Sur y el reglamento y Procedimientos de trabajos de Investigación para obtener el **Grado de Maestro.**

Que, de acuerdo a la normativa vigente de la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Director Académico de la Carrera.

SE RESUELVE:

ART. 1° **Aprobar,** en vías de regularización e inscribir el proyecto de tesis titulado **"FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UNA CLÍNICA PRIVADA DE LA CIUDAD DE AREQUIPA - 2022",** presentado por los alumnos Jorge Antonio Echevarría Villanueva y Rossana Fabiola Portugal Mendiguri con N° de registro: **881-2021-POS34.**

ART. 2° **Nombrar** al Docente Paul Fernando Cuellar Villanueva , como asesor para el desarrollo de la tesis en cuestión.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Mg. JORDI GRAU MONGE
Director Académico (e)
Carrera de Medicina Humana

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD – UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR – Director Académico de la Carrera de Medicina Humana

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

De: Jorge Echevarría Villanueva jorgeantonioev@hotmail.com
Asunto: [RFMH] Acuse de recibo del envío
Fecha: 25 jul. 2024 20:31:01
Para: fabiolaportugal1@gmail.com

Obtener Outlook para iOS

De: Dr. Jhony A. De La Cruz Vargas PhD, MCR, MD <alertas@urp.edu.pe>
Enviado: Wednesday, July 24, 2024 9:57:58 PM
Para: Jorge Echevarría Villanueva <jorgeantonioev@hotmail.com>
Asunto: [RFMH] Acuse de recibo del envío

Jorge Echevarría Villanueva:

Gracias por enviar el manuscrito ""FACTORES QUE SE RELACIONAN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UNA CLÍNICA PRIVADA DE LA CIUDAD DE AREQUIPA - 2022"" a Revista de la Facultad de Medicina Humana. Con el sistema de gestión de publicaciones en línea que utilizamos podrá seguir el progreso a través del proceso editorial tras iniciar sesión en el sitio web de la publicación:

URL del manuscrito: https://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/authorDashboard/submission/6718
Nombre de usuario/a: jechevarria

Si tiene alguna duda puede ponerse en contacto conmigo. Gracias por elegir esta editorial para mostrar su trabajo.

Dr. Jhony A. De La Cruz Vargas PhD, MCR, MD

Revista de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma