UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

SATISFACCIÓN LABORAL ANTES Y DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN COLABORADORES DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA, 2019/2022

Tesis

Para optar el título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

PRESENTADO POR:

IDA SELENE ESPINAL DE LA O

Tingo María – Perú.

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

Tingo María

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 007/2025-EPA-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, a los 04 días del mes de abril de 2025, siendo las 11:00 a.m., reunidos en el auditorio del Centro de Simulación de Negocios y Asesoría Empresarial de la Escuela Profesional de Administración, se instaló el jurado evaluador nombrado mediante Resolución Nro.089/2022-D-FCEA, de fecha 23 de marzo de 2022, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para optar el título de Licenciado en Administración denominado: **SATISFACCION LABORAL ANTES Y DURANTE LA PANDEMIA COVID – 19 EN COLABORADORES DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA, 2019/2022**, presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas **IDA SELENE ESPINAL DE LA O.**

Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad con el Art. 53° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cuyo resultado se indica a continuación:

APROBADO POR : **UNANIMIDAD**

CALIFICATIVO : **BUENO**

Siendo las 12:15 p.m., se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 04 de abril de 2025

Mag. CESAR AUGUSTO HUAMAN RAMIREZ
Presidente

Dr. MIGUEL ANGULO CARDENAS
Miembro

Dr. JHON HITLER MELENDEZ ORDOÑEZ
Miembro

Dr. JAIME JUAN PEÑA CAMARENA
Asesor

Nota:

(Excelente = 19-20)
(Muy Bueno = 16, 17, y 18)
(Bueno = 13, 14, y 15)
(Regular = 11, 12,)
(Malo = 0, a 10)

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
DIRECCIÓN DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN
UNIDAD DE SOPORTE CIENTÍFICO
REPOSITORIO INSTITUCIONAL
Correo: repositorio@unas.edu.pe

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 302 - 2025 - CS-RIDUNAS

El Jefe de la Unidad de Soporte Científico de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

Administración

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de Suficiencia Profesional	

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE	
		SIMILITUD	CONTENIDO GENERADO POR INTELIGENCIA ARTIFICIAL
SATISFACCIÓN LABORAL ANTES Y DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN COLABORADORES DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA, 2019/2022	IDA SELENE ESPINAL DE LA O	19 % Diecinueve	0 % Cero

Tingo María, 22 de setiembre de 2025.

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE SOPORTE CIENTÍFICO
ING. EINSTEIN A. ORTIZ MORALES
JEFE

C.C. Archivo

DEDICATORIA

A Delfín y Alejandra, mis padres quienes con mucho esfuerzo me hicieron cumplir mi sueño para optar el título profesional.

A mi hermano Herbert y a mis hermanas, Pamela, Isela, Liliana y Rossi, que me dieron su apoyo constante para seguir adelante.

AGRADECIMIENTOS

Al Dr. Jaime Peña Camarena por su constante orientación en el desarrollo del presente trabajo de investigación. Asesor metodológico de la presente tesis.

Al Dr. Luis F. Abregú Tueros, por sus enseñanzas y aportes brindados, a lo largo de mis estudios realizados en esta casa universitaria de la UNAS.

CONTENIDO

Página

RESUMEN
ABSTRACT
I: INTRODUCCIÓN
1.1 Contexto ……...…….……...…… 1
1.2 Problema de investigación …...…….……...…… 2
1.3 Interrogantes …...…….. 2
1.4 Justificación ……..…… 3
1.4.1 Práctica ……..……. 3
1.4.2 Jurídica ……..……. 4
1.4.3 Teórica ……..…..…..……. 4
1.5 Objetivos …...……...…..…… 5
1.5.1 Objetivo general…….…...……. 5
1.5.2 Objetivos específicos…….……...……. 5
1.6 Hipótesis ……..……..…..…...….... 5
1.6.1 Hipótesis general…...…..…….……...……. 5
1.6.1 Hipótesis específicas …….……...……. 6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO
2.1 Antecedentes …….. 7
2.1.1 Nacionales …… 7
2.1.2 Internacionales ……..…….. 10
2.2 Base teórica …… 11
2.2.1 Teoría de la motivación de dos factores de Herzberg y el modelo de recursos y demandas laborales …….. 11
2.2.2 Pandemia por COVID-19: Problema de salud pública y sus implicancias laborales ……...……. 12
2.2.3 Los factores psicosociales y la salud de los trabajadores ……...……... 13
2.2.4 Ley de la seguridad y salud en el trabajo …….. 15
2.3 Definición de términos …...…… 17
III: MÉTODOS 18
3.1 Tipo y nivel de investigación ……..…… 18
3.2 Método y diseño de investigación …….. 18
3.3 Población y muestra de participantes..…… 19

3.3.1 Objeto de estudio……. …….. 19
3.3.2 Población de participantes…… …….. 19
3.3.3 Técnica de muestreo y tamaño de muestra …….. 20
3.4 Técnicas de recolección de datos ……...……...…… 23
3.4.1 Instrumento de recolección de datos y su validación ……..…… 23
3.4.2 Validez y confiabilidad de la escala OJS …..……...…… 23
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis estadístico de datos ……..…..…….. 24
3.5.1 Análisis estadístico para evaluar la distribución de datos …….……. 24
3.5.2 Análisis estadístico para evaluar la hipótesis ……..…… 24
3.6 Operacionalización de variables ……...……....…… 26
3.6.1 Variable independiente: Satisfacción laboral …….……..…….. 26
3.6.2 Variables externas (determinantes) …...…….……..….. 27
IV: RESULTADOS
4.1 Participantes en el estudio ……..……...……. 28
4.2 Satisfacción laboral intrínseca y extrínseca antes y durante la pandemia por COVID-19 …..……...…… 30
4.2.1 Satisfacción laboral intrínseca antes y durante la pandemia por COVID-19 ……..…..…….……. 30
4.2.2 Satisfacción laboral extrínseca antes y durante la pandemia por COVID-19 ……..…….. 31
4.3 Satisfacción laboral intrínseca y extrínseca durante la pandemia por COVID-19 ……...…….…. 32
4.3.1 Satisfacción laboral intrínseca durante la pandemia por COVID-19 según el sexo de los trabajadores ……...…… 32
4.3.2 Satisfacción laboral extrínseca durante la pandemia por COVID-19 según el sexo de los trabajadores ……...…… 33
4.3.3 Satisfacción laboral intrínseca durante la pandemia por COVID-19 según área de trabajo …….. 33
4.3.4 Satisfacción laboral extrínseca durante la pandemia por COVID-19 según área de trabajo …..…….…… 34
4.4 Contrastación de hipótesis …….……. 34
4.4.1 Satisfacción laboral intrínseca en trabajadores antes y durante la pandemia por COVID-19 …… 34
4.4.2 Satisfacción laboral extrínseca en trabajadores antes y durante la pandemia por COVID-19 ……...……. 35
4.4.3 Satisfacción laboral intrínseca durante la pandemia por COVID-19 según el sexo de los trabajadores ……. 37
4.4.4 Satisfacción laboral extrínseca durante la pandemia por COVID-19 según el sexo de los trabajadores …...…….. 38
4.4.5 Satisfacción laboral intrínseca durante la pandemia por COVID-19 según área de trabajo …..……. 39

4.4.6 Satisfacción laboral extrínseca durante la pandemia por COVID-19 según área de trabajo ……...…… 40
V: DISCUSIÓN ….……..……. 42
CONCLUSIONES ……...……..... 45
RECOMENDACIONES ……...……... 47
BIBLIOGRAFÍA ……...……... 48
ANEXOS 52

ÍNDICE DE TABLAS

Página

1	Población y muestra de trabajadores en condición de nombrados según estratos, Hospital Nacional CH, 2018…… …….	22
2	Distribución de datos de la variable satisfacción laboral según dimensiones, trabajadores de un hospital de Lima, 2019 y 2022 …….	24
3	Operacionalización de la variable satisfacción laboral, sus dimensiones e indicadores …….	26
4	Distribución de participantes según características sociolaborales de un hospital de Lima. Periodo: 2019-2022 …..……...	29
5	Estadísticos de comparación de la satisfacción intrínseca en trabajadores antes y durante la pandemia (Año 2019 versus año 2022), n= 138 ….……..…….	35
6	Estadísticos de comparación de la satisfacción extrínseca en trabajadores antes y durante la pandemia (Año 2019 versus año 2022), n= 138 ……..…….	36
7	Estadísticos de comparación de la satisfacción intrínseca durante la pandemia, según el sexo, n= 138 .…….	37
8	Estadísticos de comparación de la satisfacción extrínseca según sexo durante la pandemia, n= 138 ……...…….	38
9	Estadísticos de comparación de la satisfacción intrínseca durante la pandemia según área de trabajo, n= 138 ……..	40
10	Estadísticos de comparación de la satisfacción extrínseca durante la pandemia según área de trabajo, n= 138 ……..……	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Página

1	Modelo de recursos-demandas laborales en la satisfacción laboral ……	12
2	Diagrama del diseño longitudinal de dos etapas aplicado en el estudio …...….	18
3	Satisfacción laboral intrínseca según indicadores en colaboradores de un hospital público de Lima antes y durante la pandemia (n= 138) ……...	31
4	Satisfacción laboral extrínseca según indicadores en colaboradores de un hospital público de Lima antes y durante la pandemia (n= 138) ……...	32

ÍNDICE DE ANEXOS

Página

1	Instrumento de recolección de datos: Escala general de satisfacción laboral (OJS) ……...……	53
2	Ficha técnica: Escala general de satisfacción laboral (OJS) …….……..	54
3	Base de datos: Satisfacción laboral en colaboradores de un hospital de Lima, 2019 y 2022 …….……...	55
4	Resultados de análisis estadístico en IBM-SPSS ……..……..	62
5	Matriz de consistencia …...……..	64

RESUMEN

El objetivo de esta tesis es comparar la satisfacción laboral intrínseca y extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima antes y durante la pandemia COVID-19, así como según el sexo y área de trabajo del personal administrativo y asistencial durante dicha pandemia. Para cumplir los objetivos se realizaron dos encuestas voluntarias y anónimas, uno antes de la pandemia (octubre-noviembre, 2019) y otro durante la pandemia (enero- marzo, 2022), aplicándose un diseño longitudinal de dos etapas para evaluar mediante una escala validada previamente que está conformado por 15 ítems de siete graduaciones (OJS: Overall Job Satisfaction Scale) sobre la satisfacción laboral, en 138 trabajadores y profesionales de la salud; habiéndose determinado el tamaño de muestra mínimo mediante la técnica de muestreo aleatorio simple. Para el análisis estadístico se aplicaron las pruebas de Kolmogorov-Smirnov, prueba "t" para muestras pareadas de Fischer, prueba "t" para dos agrupaciones, y pruebas de ANOVA. Los resultados muestran que: a) tanto la satisfacción laboral intrínseca como extrínseca de los colaboradores antes y durante la pandemia son significativamente diferentes con disminución durante la emergencia sanitaria; b) la disminución de dicha satisfacción laboral durante la pandemia ocurrió en igual intensidad tanto en varones como mujeres y sin diferenciar entre las áreas de trabajo.

Palabras clave:

Satisfacción laboral intrínseca; satisfacción laboral extrínseca; trabajadores del sector salud; emergencia sanitaria por COVID-19; comparación antes-durante; hospital público, Perú.

ABSTRACT

The objective of this thesis was to compare the intrinsic and extrinsic job satisfaction of the employees at a public hospital in Lima, [Peru], before and during the COVID-19 pandemic; also, according to the sex and the department of the administrative and healthcare staff during said pandemic. In order to complete the objectives, two voluntary and anonymous surveys were given, one before the pandemic (October – November 2019), and the other during the pandemic (January – March 2022). A two-stage longitudinal design was used for the evaluation of the job satisfaction of 138 healthcare workers and professionals, through a scale which was previously validated and made up of fifteen items with seven graduations (OJS: Overall Job Satisfaction Scale). The size of the sample was determined through the simple random sample technique. For the statistical analysis, the Kolmogorov-Smirnov test, Fischer's paired sample "t" test, the "t" test for two groupings, and the ANOVA tests were applied. The results showed that: a) the intrinsic, as well as the extrinsic job satisfaction of the employees before and after the pandemic were significantly different, with a decrease during the state of emergency; and b) the decrease in said job satisfaction during the pandemic occurred at the same intensity in males and females, and without a difference between departments.

Keywords:

Intrinsic job satisfaction, extrinsic job satisfaction, healthcare workers, state of emergency due to COVID-19, before and after comparison, public hospital, Peru.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Contexto

En situaciones normales la satisfacción laboral es reconocida como el conjunto de emociones positivas que emergen cuando existen una adecuada realización laboral y profesional de los trabajadores, y cuando estos trabajadores se encuentran plenamente adaptados al ambiente laboral-organizacional (Dawis, 2005; Farr & Ringseis, 2002). Este proceso viene a ser también el reflejo de una adecuada vinculación entre la personalidad del trabajador y el ambiente laboral donde se desempeñan (Farr & Ringseis, 2002, p.48).

Los estudios de satisfacción laboral en los colaboradores del sector salud es reconocida como de mucha importancia, porque esta condición puede contribuir a una mayor o menor permanencia en el cargo, principalmente de aquellos profesionales con alto desempeño y con mayor experiencia laboral (Fritzsche & Parrish, 2005; Miller, 2008). Igualmente, es importante porque se sabe que a una mayor rotación del personal de salud la insatisfacción laboral es más frecuente, y porque esta situación afecta también a la calidad de atención a los pacientes (Head, Washington, & Myers, 2013; Kobayashi & McAllister, 2013; Marmo & Berkman, 2018).

Especialmente en el personal asistencial como médicos o enfermeras y de trabajadores sociales, se han estudiado que una adecuada satisfacción laboral permite reducir costos de capacitación, permiten mejorar la calidad de atención de los pacientes, y mejoran la percepción sobre el liderazgo (Marmo & Berkman, 2018; Stevenson et al., 2015).

Al respecto, Dawis (2005) y, Farr & Ringseis (2002) basados en la “teoría del ajuste laboral” sostienen que la satisfacción laboral, es el resultado de una evaluación subjetiva del trabajador sobre el ajuste de los requisitos personales con el puesto. Existiendo dos tipos de satisfacción laboral (satisfacción laboral intrínseca y satisfacción extrínseca).

Igualmente, la insatisfacción laboral en entornos de atención sanitaria se han determinado correlación con la intención de abandonar a la institución de salud (Head et al., 2013). Por otro lado, la satisfacción laboral también se correlaciona positivamente con la productividad, la comunicación, y la cooperación con los colegas y líderes, con la fortaleza y la estabilidad organizacional, como también con la satisfacción con la vida, y con otros indicadores de bienestar fuera del lugar de trabajo (Dawis, 2005; Fritzsche & Parrish, 2005).

1.2 Problema de investigación

En contextos de emergencia sanitaria, por ejemplo, por efeto de la pandemia por COVID-19 que viene ocurriendo a nivel mundial hace dos años (Alrawashdeh et al., 2021; WHO, 2020); y en entornos sanitarios de atención hospitalaria en la ciudad de Lima, donde el personal de salud está implícitamente expuesto a los riesgos de contagio con consecuencias de padecer no solo enfermedades físicas sino principalmente afectar la salud mental en el trabajo.

Sin embargo, la satisfacción laboral no está siendo evaluada en su total magnitud, es decir, comparando la satisfacción laboral en situaciones normales respecto contextos adversos actuales, según sus dimensiones de satisfacción laboral sean intrínsecas o extrínsecas en un contexto particular como es el ambiente laboral, y en un centro asistencial público referente en la atención de pacientes COVID-19, como es el caso del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

Sabiendo, además, que la satisfacción laboral en los profesionales y personal administrativo del sector salud en el interior del país, en los últimos tres años están orientados solo para seis ciudades; y para instituciones de salud en Lima y Callao, en los últimos cuatro años, fueron estudiados únicamente para clínicas privadas, para Lima Norte, para un hospital madre-niño y para un hospital nacional (Medina & Medina, 2021; Navarro, 2017; Ojeda, 2019; Reyna, 2020).

Surgiendo así la necesidad de contrastar la satisfacción laboral según sus determinantes como la edad, el género y el área de trabajo del personal sanitario. Esto es, en razón que la OMS ha establecido como temas prioritarios de estudio en estos contextos actuales de emergencia sanitaria, acerca de las experiencias satisfactorias e insatisfactorias impulsadas por la toma de decisiones de los supervisores y funcionarios del sector salud, sobre el impacto de la pandemia en la comunicación médico-paciente y sobre la relación con las competencias profesionales, y sobre todo del impacto económico por el confinamiento social (Alrawashdeh et al., 2021; WHO, 2020).

1.3 Interrogantes

A partir de la descripción de la problemática señalada anteriormente las interrogantes que se pretenden responder en la tesis son los siguientes:

Interrogante general

¿La satisfacción laboral intrínseca y extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima se incrementan significativamente durante la pandemia COVID-19 y se diferencian según el sexo y área de trabajo?

Interrogantes específicas

¿La satisfacción laboral intrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima antes y durante la pandemia COVID-19 se diferencian significativamente?

¿La satisfacción laboral extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima antes y durante la pandemia COVID-19 se diferencian significativamente?

¿La satisfacción laboral intrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 se diferencian según el sexo de los trabajadores?

¿La satisfacción laboral extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 se diferencian según el sexo de los trabajadores?

¿La satisfacción laboral intrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 se diferencian según el área de trabajo?

¿La satisfacción laboral extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 se diferencian según el área de trabajo?

1.4 Justificación

1.4.1 Práctica

El estudio se justifica porque evaluando indirectamente la satisfacción laboral en una institución particular de referencia nacional se conocerán globalmente, entre otros aspectos:

a) Cómo está gestionándose los programas motivacionales en una institución de salud.

b) Cómo están gestionándose los factores de riesgos psicosociales en el trabajo.

c) Cómo es el liderazgo en la gestión del capital intelectual.

Se justifica también porque evaluado indirectamente a los colaboradores se identificarán específicamente qué indicadores de la satisfacción intrínseca y la satisfacción son más susceptibles

ante una situación de emergencia sanitaria. Identificar los puntos críticos que requieren implementarse, identificar aquellas intervenciones organizacionales con efectividad a corto plazo y las que requieren reforzarse para mayor sostenibilidad, e identificar alternativas para disminuir brechas de capacitación.

1.4.2 Jurídica

Del segundo aspecto señalado anteriormente, el estudio tiene justificación legal porque el tema de riesgos psicosociales en instituciones sanitarias de gran población laboral, está comprendido dentro de los alcances de la Ley 29783 (Año 2011) y su reglamento, que trata sobre la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, que está orientada a fortalecer la toma de decisiones para la prevención de riesgos psicosociales, que no es imperativo, sino un sistema de gestión para la competitividad en las empresas e instituciones públicas y privadas del país.

1.4.3 Teórica

El tema en estudio está circunscrito en las declaraciones y propuestas de organismos internacionales, donde la salud ocupacional, es considerado como el elemento básico del desarrollo sostenible, ya que el trabajador sano, es altamente motivado y productivo para el desarrollo socioeconómico del país (OIT, 2004). Particularmente cuando el impacto de factores psicosociales en el lugar de trabajo, actualmente están reconocidos como problemas globales, que afectan a todas las profesiones ya que tienen fuerte impacto tanto en la salud como en el desempeño laboral (OIT, 2013). Igualmente, está enmarcado dentro de las normas de calidad sobre el sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo (ISO 45003, 2021) sobre la gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo.

Por otro lado, la angustia de separación percibida puede aumentar el desempeño de la ciudadanía interpersonal y disminuir el cumplimiento organizacional en los empleados comprometidos. Los resultados sugieren que una relación con un líder que evoca el miedo de perder al líder puede perjudicar las metas organizacionales al favorecer las relaciones personales antes que el cumplimiento organizacional (Lisá et al., 2021).

La satisfacción laboral como se señaló anteriormente como parte del campo de los riesgos psicosociales en el país no está siendo delimitada de manera integrada y sistemática, sino de forma aislada desde varios ejes, y en el ámbito de estudio existen únicamente tres estudios antes de la

emergencia sanitaria (Navarro, 2017); Ojeda, 2019; Reyna, 2020), y apenas uno, durante la emergencia sanitaria (Medina & Medina, 2021); pero ninguno que evalúe la satisfacción laboral comparando antes y después de la emergencia sanitaria.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Comparar la satisfacción laboral intrínseca y extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima antes y durante la pandemia COVID-19 así como según el sexo y área de trabajo de los trabajadores durante dicha pandemia.

1.5.2 Objetivos específicos

O1. Comparar la satisfacción laboral intrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima antes y durante la pandemia COVID-19.

O2. Comparar la satisfacción laboral extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima antes y durante la pandemia COVID-19.

O3. Comparar la satisfacción laboral intrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 según el sexo de los mismos trabajadores.

O4. Comparar la satisfacción laboral extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 según el sexo de los mismos trabajadores.

O5. Comparar la satisfacción laboral intrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 según el área de trabajo.

O6. Comparar la satisfacción laboral extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 según el área de trabajo.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

La satisfacción laboral intrínseca y extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima antes y durante la pandemia COVID-19 son significativamente diferentes, así como entre el sexo y área de trabajo de los trabajadores durante dicha pandemia.

1.62 Hipótesis específicas

H1. La satisfacción laboral intrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima antes y durante la pandemia COVID-19 son significativamente diferentes.

H2. La satisfacción laboral extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima antes y durante la pandemia COVID-19 son significativamente diferentes.

H3. La satisfacción laboral intrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 son significativamente diferentes según el sexo de los mismos trabajadores.

H4. La satisfacción laboral extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 son significativamente diferentes según el sexo de los mismos trabajadores.

H5. La satisfacción laboral intrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 son significativamente diferentes según el área de trabajo.

H6. La satisfacción laboral extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 son significativamente diferentes según el área de trabajo.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Nacionales

1. Medina & Medina (2021) en una tesis de licenciatura en recursos humanos de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas evaluaron la relación entre la satisfacción laboral y la capacitación del personal asistencial en cuatro clínicas privadas de la ciudad de Lima. La muestra estuvo conformada por 349 trabajadores (médicos, enfermeras, profesionales y técnicos del cuidado de la salud). Para recoger los datos utilizaron un cuestionario online de satisfacción laboral compuesto por 38 ítems cuya confiabilidad según coeficiente Alpha de Cronbach global fue aceptable ($\alpha = 0{,}710$).

Las conclusiones reportadas por los autores son:

Que la relación entre la capacitación y la satisfacción laboral en colaboradores asistenciales del sector privado de salud es directa ($X^2 = 45{,}982$; $p < 0{,}0001$), y también relación entre la calidad del entrenador y la satisfacción laboral ($X^2 = 55{,}405$; $p < 0{,}0001$). Respecto a los beneficios y flexibilidad horaria la satisfacción es directa para el 92.3% de encuestados, y sobre la flexibilidad horaria el 73% de los encuestados se mostraron en favor de la satisfacción (Medina & Medina, 2021, p. 81-84).

2. Reyna (2020) en su tesis de maestría en gestión pública quién estudió el impacto que la satisfacción laboral recibe de las remuneraciones del personal administrativo de Redes Integradas de Salud (DIRIS Lima Norte), utilizando para ello un análisis de regresión logística. Para recoger datos aplicó un cuestionario con previa fiabilidad evaluada mediante coeficiente Alpha de Cronbach ($\alpha = 0{,}868$ y $\alpha = 0{,}913$) y con validez adecuada por juicio de expertos a un conjunto de 170 personas. El autor no reporta las características socioeconómicas de la muestra (Reyna, 2020, p.20).

Concluye que hay relación significativa entre las dos variables señaladas ($p < 0{,}004$), y específicamente entre las remuneraciones básicas que tuvieron un impacto significativo en la satisfacción laboral del personal ($p = 0{,}001$), como entre los incentivos salariales y de prestaciones de salud ($p < 0{,}019$) que equivalen también a un impacto significativo (Reyna, 2020; p. 41).

3. Ojeda (2019) en una tesis de licenciatura que trata de relacionar la gestión administrativa (dimensiones de planeamiento, organización, dirección y control) con la satisfacción laboral (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal-social, y beneficios económicos) en 168 trabajadores administrativos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión (Callao). Utilizó un cuestionario validado mediante juicio de expertos, y su fiabilidad a través del Alfa de Cronbach global ($\alpha = 0{,}935$).

Los resultados mostraron que el 60,7% de los trabajadores administrativos consideran que la gestión administrativa es deficiente, frente a que el 41,1% están muy satisfechos. Las correlaciones no paramétricas mediante la prueba Rho de Spearman señalan que existe relación moderada entre satisfacción y gestión administrativa (rho= 0,665; $p<0{,}0001$). La tesista concluye también que, la gestión administrativa está relacionada con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del Hospital señalado. Por otra parte, también hay una relación moderada entre la planificación y la satisfacción laboral (rho < 0,660), entre la organización y la satisfacción (rho < 0.657), y, entre la dirección y control versus la satisfacción laboral, cuyo coeficiente rho es < 0,577 (Ojeda, 2019, p. 32).

4. Castillo (2019), evaluó la relación entre la satisfacción laboral y el liderazgo en enfermeras de una clínica privada de Arequipa, para dicho cometido utilizó un cuestionario multifactorial de liderazgo (“MLQ forma 5X corta”, 82 ítems) y un cuestionario de satisfacción laboral (“SL-SPC”, versión de 36 ítems) con una fiabilidad alfa de Cronbach global de $\alpha= 0{,}84$ de siete dimensiones. Los niveles de satisfacción laboral fueron establecidos los siguientes criterios: a) 141 a 175 puntos, alto nivel de satisfacción laboral; b) 115 a 140 puntos, satisfacción laboral media; c) 35 a 114 puntos, bajo nivel de satisfacción laboral (Castillo, 2019, p.34).

La muestra estuvo conformada por 73 enfermeras que venían laborando en los servicios de hospitalización pediátrica, hospitalización adultos, consultorios externos, emergencias, neonatología, UCI y en el centro quirúrgico (Castillo, 2019, p.44).

Los resultados señalan que la satisfacción laboral tiene relación moderada con estilo de liderazgo transaccional; mientras que la percepción es de insatisfacción en cuanto a las relaciones sociales como con liderazgo transformacional. Las enfermeras con cargos de jefatura se auto perciben con estilo de liderazgo transformacional, por cuanto aportan su conocimiento y

experiencia al sector salud y al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Mientras que las enfermeras asistenciales se consideraban con el estilo transaccional (Castillo, 2019, p.35).

En relación a la satisfacción laboral evaluada en sus siete dimensiones el autor concluye que la percepción es baja y con mayor notoriedad en la dimensión relación con la autoridad transaccional. Esto es, en razón de que no encontraban comodidad para sus labores diarias, porque tienen la sensación de que su remuneración está por debajo de su desempeño laboral, porque las relaciones interprofesionales no es los adecuados, y porque la valoración por los supervisores no son los adecuados (Castillo, 2019, p.94).

5. Navarro (2017) en su tesis sobre satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en trabajadores del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé" de Lima, evaluaron a 118 trabajadores administrativos mediante el "Job Diagnostic Survey" de Hackman y Oldman, de ocho factores con fiabilidad Alfa de Cronbach de 0,916; y a través del cuestionario "SL-SPC" de siete factores (confiabilidad Alfa de Cronbach: 0,809). Las siete dimensiones consideradas fueron condiciones físicas y confort, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones interpersonales, realización personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad. Para clasificar la satisfacción laboral aplicó los siguientes criterios: satisfacción laboral baja (35 a 114 puntos), satisfacción promedio (115 a 140 puntos), y para alta satisfacción de 141 hasta 175 puntos (Navarro, 2017, p.46).

Sobre los resultados indica que menos de la mitad de los trabajadores (44,9%) consideraban una satisfacción laboral media, mientras que para el 55,1% de la muestra percibían una alta satisfacción. La correlación entre satisfacción laboral, y el clima laboral fueron significativas (rho de Spearman: 0,857; $p<0,001$). Además, los trabajadores consideraban una complacencia saludable dentro de la institución (rho: 0,857). En las dimensiones de retribución, disponibilidad de recursos y sobre valores colectivos, hay tendencia a disminuir hasta un nivel bajo de satisfacción (Navarro, 2017, p.80).

El tesista también reportó que las dimensiones condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, y políticas administrativas fueron percibidas como favorables, pero con tendencia a disminuir (Navarro, 2017, p.81).

2.1.2 Internacionales

6. Alrawashdeh y otros (2021), en un estudio de convergencia mixta sobre la satisfacción laboral y el agotamiento ocupacional participaron en una encuesta transversal online 973 médicos en tiempos de crisis por COVID-19 en Jordania, con edad promedio de 35 años. Las 11 entrevistas cualitativas online sincrónicas fueron evaluadas utilizando el índice breve de satisfacción laboral de 5 ítems (SIJS); cuyo instrumento está basada en la "Teoría de la motivación de dos factores de Herzberg" y según el "Modelo teórico de demandas-recursos del trabajo" (Alrawashdeh et al., 2021, p.7).

Los autores concluyen que los análisis temáticos necesarios, deberían abarcar sobre el malestar psicológico inducido por el trabajo durante la pandemia, sobre las experiencias satisfactorias e insatisfactorias en la toma de decisiones, sobre impacto de la pandemia en la comunicación médico-paciente y habilidades profesionales, y sobre los impactos económicos de la crisis sanitaria y el confinamiento (Alrawashdeh et al., 2021, p.13).

Por otro lado, asociaron también la carga física y psicológica significativa con la pandemia de COVID-19. Recomendando que son necesarias la implementación de esfuerzos para proteger el bienestar físico y mental de los médicos, mejorar sus condiciones de trabajo y crear conciencia sobre el agotamiento. Declaran también, que las decisiones basadas en evidencias y la utilización adecuada de los recursos financieros como humanos a nivel institucional y nacional, son cruciales para la sostenibilidad de la fuerza laboral del sector salud especialmente en situaciones de crisis sanitaria (Alrawashdeh et al., 2021, p.15).

7. Marmo y Berkman (2018) sobre la percepción de trabajadores sociales respecto a la satisfacción laboral, la colaboración interdisciplinaria y el liderazgo organizacional en 203 participantes de siete hospicios (centros de cuidado integral y apoyo para personas con limitaciones económicas, desvalidas, etc. con enfermedades) de Nueva York, Connecticut y Nueva Jersey (EE.UU.). Los autores midieron la experiencia profesional, la colaboración interdisciplinaria, la percepción del liderazgo de servicio, y la satisfacción laboral intrínseca y extrínseca. Las dimensiones para la satisfacción intrínseca fueron la percepción del liderazgo de servicio, la colaboración interdisciplinaria y valoración por el médico del hospicio (Marmo y Berkman, 2018, p.13).

Los datos se recopilaron con un cuestionario en línea (Qualtrics, Provo, UT) y específicamente la satisfacción laboral midieron utilizando el cuestionario de satisfacción de Minnesota ("MSQ"; Fields, 2002). Además de usar el MSQ para medir la satisfacción laboral general compuesta de 20 ítems; la dimensión satisfacción intrínseca estuvo compuesta por 12 ítems, y la satisfacción extrínseca de seis ítems. La fiabilidad del MSQ fue: alfa de Cronbach 0,87 para satisfacción intrínseca, y de alpha 0,78 para satisfacción extrínseca, validados en trabajadores de centros hospitalarios por Martins & Proença (2012). Cada ítem tiene categorías de respuesta de cinco puntos que van desde extremadamente satisfecho hasta no satisfecho. Mientras que los rangos de puntuación de las escalas son de 12 a 60 para la escala de satisfacción intrínseca, de 6 a 30 para la escala de satisfacción extrínseca, y de 20 a 100 para la escala total; donde una puntuación más alta en cada dimensión indica una mayor satisfacción (Marmo & Berkman, 2018, p.14).

Las conclusiones que hacen los autores indican que la colaboración interdisciplinaria fue más importante para la satisfacción laboral intrínseca y el estilo de liderazgo fue más importante para la satisfacción laboral extrínseca. Estos resultados respaldan los hallazgos de que el estilo de liderazgo del director del hospicio y las relaciones con los colegas del mismo hospicio son importantes para la satisfacción laboral (Marmo & Berkman, 2018, p.16-17).

2.2 Base teórica

2.2.1 Teoría de la motivación de dos factores de Herzberg y el modelo de recursos y demandas laborales

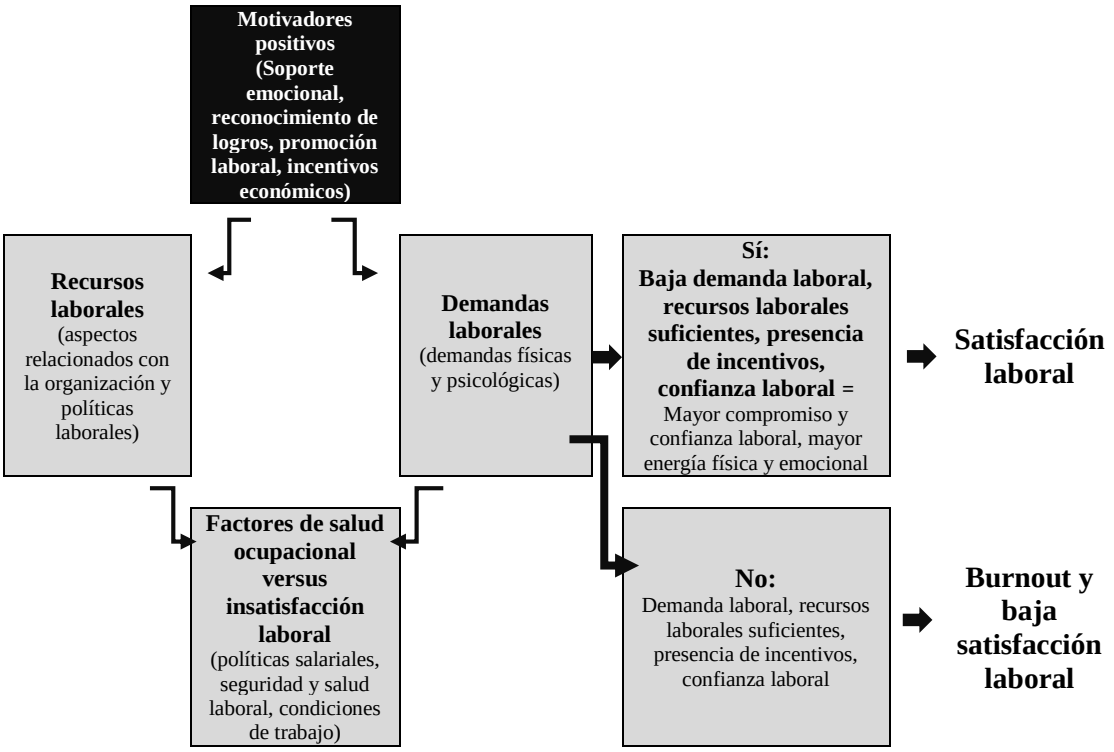
Herzberg (1966), informó que la satisfacción laboral es el resultado de la interacción entre dos categorías de factores laborales. La primera categoría se relaciona con los factores de higiene que son esenciales para la existencia de motivación en el lugar de trabajo. La ausencia de factores de higiene conducirá a la insatisfacción; sin embargo, su presencia puede no resultar necesariamente en satisfacción laboral. La otra categoría se relaciona con los factores motivacionales que motivan a un individuo para un mejor desempeño; por lo tanto, conduce a la satisfacción laboral si está presente y a la insatisfacción laboral si no (Herzberg, 1966). Además, el "modelo demandas-recursos del trabajo" proporciona un marco teórico que ayuda a comprender las interacciones entre las características del trabajo y sus impactos en el bienestar de los empleados (Lesener et al., 2019).

La interacción entre las demandas laborales (p. ej., la energía física y las habilidades necesarias para realizar con éxito un trabajo), y los recursos laborales (p. ej., los factores que facilitan la realización de un trabajo), motivan al empleado y reducen las demandas laborales determinando el nivel de estrés y agotamiento laboral (Marmo & Berkman, 2018).

El marco teórico señalado puede describirse gráficamente según la figura siguiente:

Figura 1

Modelo de recursos-demandas laborales en la satisfacción laboral[1]



[1] Adaptado de: Marmo & Berkman (2018), p.8.

2.2.2 Pandemia por COVID-19: Problema de salud pública y sus implicancias laborales

La propagación acelerada y exponencial del COVID-19 a partir de abril del año 2021 en el mundo fue catalogada por la Organización Mundial de la Salud como una pandemia y por haber superado los tres millones de muertes (Sohrabi et al., 2020; WHO, 2020).

Al respecto, la WHO (2020) dictaminó medidas de protección para los trabajadores de la salud que como consecuencia tuvieron impactos socioeconómicos y psicológicos, por ejemplo, carga adicional a los responsables de tomar y al personal de las instituciones sanitaria.

La pandemia de COVID-19 como problema de salud pública mundial ha impactado en la mayoría de los dominios y sectores de la vida, en los que el sector de la salud no fue una excepción. La infección por COVID-19 puede reconocerse como una lesión y un riesgo ocupacional entre los profesionales de la salud (Sohrabi et al., 2020; WHO, 2020).

En un estudio italiano durante la crisis de COVID-19, alrededor del 71,1 % de los médicos (anestesistas) que participaron en el estudio informaron altos niveles de estrés relacionado con el trabajo con una modesta justicia organizacional y niveles reducidos de actividades que mejoran la resiliencia y el afrontamiento (Sohrabi et al., 2020). Aparentemente, los profesionales de la salud, incluidos los médicos y las enfermeras, estuvieron sujetos a una mayor carga de trabajo, así como a angustias laborales durante las crisis pandémicas, lo que los dejó vulnerables a sufrir agotamiento (Sohrabi et al., 2020).

Además, el agotamiento puede conducir al deterioro del nivel de satisfacción laboral entre los profesionales de la salud. El agotamiento de los médicos y enfermeras puede generar resultados organizacionales negativos, como ausentismo, menor satisfacción del paciente y atención de baja calidad; por lo tanto, el agotamiento ocupacional puede reconocerse como una enfermedad ocupacional que afecta la salud de los profesionales de la salud y también su productividad laboral (Sohrabi et al., 2020; WHO, 2020).

La satisfacción laboral es un concepto complejo con una variedad de definiciones, sin embargo, se puede resumir como un sentimiento y una actitud positivos individualizados hacia un trabajo (Sohrabi et al., 2020). Una revisión sistemática ha revelado que las características de un lugar de trabajo, las condiciones de trabajo, el desarrollo profesional, la calidad de la gestión y el apoyo del equipo eran factores significativos para la satisfacción laboral de los médicos (Sohrabi et al., 2020).

2.2.3 Los factores psicosociales y la salud de los trabajadores

Desde la década de los ochenta la OMS (OIT, 2013) reconoce que los factores psicosociales son decisivos en las causas como en la promoción de la salud. Observándose que las condiciones

laborales no sólo causan enfermedades profesionales específicas, sino pueden determinar el estado de salud del trabajador en un sentido más amplio. Desde entonces, múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada con dichos factores y al estado de la misma salud como a sus causas (Kalimo, 1988). Resumiendo, los factores psicosociales pueden contribuir causando o agravando la enfermedad ocupacional e incluso influyendo en los resultados de una intervención o tratamiento.

Características individuales y la salud ocupacional

La relación entre los factores psicosociales del trabajo y la salud se complican por un gran número de variables de carácter individual y subjetivo. Por eso, no es frecuente que una persona se vea expuesta aisladamente a las influencias psicosociales procedentes del medio laboral, sino también proviene de las experiencias pasadas, de los factores genéticos y de las actuales condiciones de vida; que constituyen la base del modo en que cada persona experimenta e interpreta esas influencias (Kalimo, 1988, p.3). Por consiguiente, las reacciones a situaciones percibidas y la capacidad de afronte, en cierta medida están determinadas por las características individuales. Por eso, cada persona tiene múltiples características psíquicas y hábitos de comportamiento que son compartidos por otros trabajadores (Kalimo, 1988, p.4).

Valor del trabajo saludable

Desde el punto de vista del fomento de la salud y el trabajo, el valor es incalculable: i) porque la persona siente la sensación de pertenecer a un sector de la sociedad que se considera importante y necesario; ii) porque los factores psicosociales y su relación con la salud de los trabajadores es valioso, ya que le proporciona una oportunidad para ejercer sus aptitudes, utilizar y ampliar sus conocimientos; iii) porque la compensación financiera que permite atender las necesidades básicas por el trabajo le permiten formar parte de un medio social en el que puede hallar un lugar donde interactuar con los demás; iv) porque le proporciona la oportunidad de asumir funciones en su actividad cotidiana, aumentando posibilidades de hacer realidad distintas facetas de su personalidad; y, v) porque le permite crear una necesidad de estructurar su tiempo (Kalimo, 1988, p.5).

2.2.4 Ley de la seguridad y salud en el trabajo

La normativa peruana sobre la seguridad y salud en el trabajo (jul, 2011), tiene como objetivo promover una cultura de prevención de los riesgos laborales en el país. Está compuesto por nueve principios, 103 artículos y siete disposiciones complementarias, que además de las disposiciones generales, están las políticas nacionales de la seguridad y salud en el trabajo (SST).' También sobre los derechos y obligaciones tanto de los empleadores como de los trabajadores y sobre las acciones de mejora continua. Acerca de las políticas empresariales y de centros médicos asistenciales. También normativas sobre la información y estadística; sobre la inspección, y sobre la investigación de accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales e incidentes peligrosos (Ley 29783, año 2011).

Específicamente en el artículo 17° señala que el sistema de gestión de la SST debe ser adoptado por el empleador mediante un enfoque de sistema de gestión, de conformidad con los instrumentos y directrices internacionales como de la legislación vigente. Siendo el programa de gestión de SST, el conjunto de acciones necesarias para mantener los riesgos del trabajo de forma práctica y efectiva (Ley 29783, año 2011).

En la implementación del sistema de SST la norma indica que se elaborarán y se implementarán el reglamento de SST, de acuerdo a normas y procedimientos básicos, que se aplican en diferentes áreas o servicios. De allí que los estándares de SST para los principales peligros deben incluir los siguientes aspectos: i) objetivos y alcances; ii) liderazgo, compromiso y política de SST; iii) atribuciones y obligaciones del empleador, de los supervisores; del comité de SST, de los trabajadores y de los establecimientos que brindan los servicios; iv) estándares de SST en las operaciones; v) estándares de SST en los servicios y actividades conexas; vi) estándares de control de los peligros existentes y riesgos evaluados (Ley 29783, año 2011).

Sobre los registros en SST aplicado a los centros laborales están referidos a: los accidentes e incidentes de trabajo, las enfermedades ocupacionales, los exámenes médicos ocupacionales, las inspecciones internas; los equipos de seguridad y de emergencia; sobre el monitoreo de agentes físicos, químicos y biológicos; sobre los factores de riesgo ergonómicos y psicosociales; sobre la inducción, capacitación y simulacros. La aplicación de la norma implica que la planificación del sistema de SST abarcará desde la elaboración del diagnóstico, que comprende el análisis de la

gestión, los métodos para la identificación de peligros y evaluar los riesgos en el trabajo (Ley 29783, año 2011).

Igualmente, la identificación de peligros y la evaluación de riesgos anuales, implicará la elaboración del mapa de riesgo, que consistirá en una representación gráfica a través de símbolos de uso general o los adoptados. Indicándose el nivel de exposición (bajo, mediano, alto). En relación con el programa anual de SST, entre otros aspectos, considera que la implementación y evaluación del sistema de SST abarcará la ejecución del programa anual de SST que parte con la capacitación y las inspecciones planeadas (Ley 29783, año 2011).

El entrenamiento o capacitación del equipo directivo y personal en riesgo, es conseguir a través de la información o educación una mayor capacitación del personal de servicios, con el objetivo de lograr un mejor desempeño de sus responsabilidades. Las principales actividades son la orientación sobre el programa de prevención de los riesgos durante el primer mes a todo nuevo miembro de la organización. Desarrollar programas de capacitación del personal previa detección de necesidades de entrenamiento de habilidades (Ley 29783, año 2011).

El análisis de procesos serán la elaboración de mapeo de procesos médico-asistenciales, para facilitar el análisis crítico de las actividades más riesgosas y describir los procedimientos correctos mejorados, cuyas principales actividades son la realización de mapeo de procesos identificando tareas críticas, y la implementación de un sistema de análisis y procedimientos para aquellas tareas de mayor criticidad (Ley 29783, año 2011).

También están los procedimientos para uso y revisión de análisis de procesos, la evaluación periódica del programa y análisis de riesgos en el trabajo. Este último procedimiento es utilizado para revisar métodos de trabajo, para descubrir riesgos potenciales y proponer formas de control y procedimientos para desarrollar un trabajo seguro; descomponer el trabajo en pasos sucesivos y observar cómo son realizados; identificar los riesgos y peligros potenciales en cada paso, esta es una etapa crítica debido a que solamente un problema identificado podrá ser eliminado. También desarrollar procedimientos de trabajo seguro para eliminar riesgos y evitar accidentes, como la investigación de incidentes (Ley 29783, año 2011).

2.3 Definición de términos

Colaboradores

Son los trabajadores en centros sanitarios iberoamericanos, que constituyen los profesionales, internos, practicantes, pasantes o voluntarios en salud, incluyendo a los directivos o supervisores como al personal administrativo que labora en centros sanitarios (Burton, 2010, p.45).

Satisfacción laboral

Son las respuestas subjetivas de percepción que expresan sentimientos y actitudes positivas de una adecuada realización laboral-profesional, de una buena vinculación personal y adaptación al ambiente laboral-organizacional (Dawis, 2005; Farr & Ringseis, 2002, p.48).

Satisfacción extrínseca

Son las respuestas que expresan sentimientos y actitudes positivas de realización laboral-profesional y adaptación al ambiente laboral-organizacional, relacionadas al liderazgo organizacional, a los horarios de trabajo, a las remuneraciones, y a las condiciones de trabajo (Llor et al., 2017, p.38)

Satisfacción intrínseca

Son las respuestas que expresan sentimientos y actitudes positivas de realización laboral-profesional y adaptación al ambiente laboral-organizacional, relacionadas al reconocimiento, a las responsabilidades asignadas, a la promoción en el puesto, y al contenido de las tareas (Llor et al., 2017, p.38).

III. MÉTODOLOGÍA

3.1 Tipo y nivel de investigación

Por su naturaleza la tesis corresponde a una investigación de tipo básica y de nivel comparativo. Es una investigación básica, porque los resultados que se obtuvieron permitirán ampliar los conocimientos sobre la gestión del capital intelectual, y dentro de esto, la satisfacción laboral en los colaboradores del sector salud, identificando los indicadores más susceptibles de la satisfacción como efecto de una emergencia sanitaria, y compararlas dicha satisfacción respecto a una línea base evaluada en tiempos normales.

3.2 Método y diseño de investigación

La técnica de investigación aplicada fue el de encuesta guiada con participación voluntaria y de forma anónima. El diseño de investigación es longitudinal de dos etapas, por cuanto cada colaborador (o colaboradora), fue evaluado en la satisfacción laboral antes de la emergencia sanitaria y durante la misma.

El esquema que representa al diseño de investigación es como sigue (Figura 2):

Figura 2.

Diagrama del diseño longitudinal de dos etapas aplicado en el estudio.

Muestra	**O1** **Primera etapa** **Antes de la emergencia sanitaria (Año 2019)**	**O2** **Segunda etapa** **Durante la emergencia sanitaria (Año 2022)**
n = 138 Profesionales y trabajadores de la salud	VI: Satisfacción laboral Octubre-Noviembre	VI: Satisfacción laboral Enero-Febrero-Marzo

Leyenda: O1 y O2 (etapas de evaluación); VI = Variable independiente.

3.3 Población y muestra de participantes

3.3.1 Objeto de estudio

El objeto de estudio para la muestra son los trabajadores tanto administrativos como asistenciales, en este último grupo está considerándose a los médicos, enfermeros/as, químico farmaceúticos/as, odontólogos, tecnólogos médicos, psicólogos, nutricionistas, etc.); de ambos sexos, de diferentes edades y de tiempo de servicios.

3.3.2 Población de participantes

La población de participantes para la presente tesis está considerando solo a los trabajadores en condición de nombrados del Hospital Nacional "Cayetano Heredia" (HNCH), por cuanto son ellos las que puedan garantizar su permanencia durante las dos encuestas, uno antes de la emergencia sanitaria, y otro durante dicha emergencia.

El hospital HNCH es un centro asistencial público perteneciente al Ministerio de Salud. Está situado en el distrito de San Martín de Porres de la ciudad de Lima. Es un hospital docente de alta complejidad y de referencia nacional que brinda atención integral de salud especializada, forma recursos humanos y desarrolla investigación científica y tecnológica en salud (HCH, 2019, p.4).

Fueron excluidos del presente estudio los trabajadores o trabajadoras en la condición de CAS, por cuanto existía alta probabilidad que, durante la pandemia los mismos trabajadores evaluados antes de la pandemia no vuelvan a laborar en la misma institución por diversas causas.

El HNCH está considerado en la Categoría III-1 que corresponde al tercer nivel de complejidad de atención, cuyas características son:

Tener salas de internación, de salas de cirugía; atender especialidades quirúrgicas específicas como traumatología, neurocirugía, cirugía cardiovascular, entre otras. (HCH, 2019, p.4)

Marco estratégico institucional

Misión

"Somos un hospital docente de alta complejidad y referencia nacional, comprometidos en brindar atención integral de salud especializada, con calidad, calidez, oportunidad, equidad y

respeto a la interculturalidad; contribuyendo en la formación de recursos humanos e investigación científica" (HCH, 2019, p.7)

Visión

"Al 2018 ser un hospital ecológico, acreditado en la atención integral de salud altamente especializada, con pleno respeto a los derechos de los usuarios en salud" (HCH, 2019, p.7)

Valores

"Los valores constituyen la base de nuestra cultura organizacional y significan elementos esenciales que forjan la identidad de los integrantes de la institución, y son:

Buen trato, vocación de servicio, compromiso, comunicación, trabajo en equipo, atención oportuna y eficiente, disposición a la innovación y al cambio, liderazgo, responsabilidad y puntualidad" (HCH, 2019, p.7).

Principales objetivos institucionales

(Vinculadas a la temática de la tesis)

"Optimizar la respuesta hospitalaria ante riesgos y daños a la salud por factores externos".

"Mejorar el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital".

"Fortalecer la capacidad resolutiva hospitalaria y de gestión de las unidades productoras de servicios de salud, acorde a la categoría III-1".

"Fortalecer el desarrollo del recurso humano a través de la gestión por competencias e impulso de la capacidad docente e investigadora" (HCH, 2019, p.8).

3.3.3 Técnica de muestreo y tamaño de muestra

La técnica de muestreo para estimar los valores promedios de satisfacción laboral a aplicarse será el de muestreo aleatorio estratificado en proporción al tamaño de las áreas de servicio. La estimación será en base a una población finita porque se conoce el número de trabajadores según sus características sociolaborales y aquellos que se encuentran laborando en la condición de nombrados.

La fórmula empleada para conocer el tamaño de muestra mínimo es el siguiente:

$$n = \frac{N\ Z^2\ S^2}{(N-1)\ E^2 * Z^2\ S^2}$$

Dónde:

N = Población conocida : 1 414 trabajadores

Z = Nivel de confianza al 90% : 1,64 (coeficiente)

E = Margen de error relativo al 10% : $\alpha = 0{,}10$

S^2= Varianza del promedio : 7,25

Reemplazando los datos en la fórmula se obtiene:

$$n = \frac{N\ Z^2\ S^2}{(N-1)\ E^2 * Z^2\ S^2} = \frac{1\ 414\ (1{,}64)^2\ (7{,}25)^2}{(\ 1\ 414-1)\ (0{,}10)^2 * (1{,}64)^2\ (7{,}25)^2}$$

$$n = \frac{1\ 414\ (2{,}6896)\quad (52{,}56)}{(1\ 413)\ (0{,}01)\quad *\ (2{,}6896)\ (52{,}56)} =$$

$$n = \frac{199\ 890{,}64}{14{,}13 * 141.36537} = 100{,}0708$$

n = 100 trabajadores

Tabla 1

Población y muestra de trabajadores en condición de nombrados según estratos, Hospital Nacional "CH", 2018.

Características sociolaborales / Estratos		Población			Muestra	
		Número	%	N_h (coef. de tamaño)	Número	%
Área de trabajo o de servicio						
Estratos	1. Ayuda al diagnóstico	133	9,4	0,09	9	9,0
	2. Medicina	359	25,4	0,25	25	25,0
	3. Farmacia	72	5,1	0,05	5	5,0
	4. Odontología	174	12,3	0,12	12	12,0
	5. Ginecología	92	6,5	0,06	6	6,0
	6. Cirugía	174	12,3	0,12	12	12,0
	7. Emergencias	123	8,7	0,09	9	9,0
	8. Seguros	82	5,8	0,06	6	6,0
	9. Admisión	51	3,6	0,05	5	5,0
	10.Programas	154	10,9	0,11	11	11,0
Tiempo de servicios						
	Hasta 2 años	400	28,3	0,28	28	28,0
	De 3 a 4 años	123	8,7	0,09	9	9,0
	De 5 a 10 años	317	22,4	0,22	22	22,0
	De 11 a 15 años	164	11,6	0,12	12	12,0
	16 a más años	410	29,0	0,29	29	29,0
Sexo						
	Varón	543	38,4	0,38	38	38,0
	Mujer	871	61,6	0,62	62	62,0
Total		1414	100,0	1,00	100	100,0

CH: "Cayetano Heredia", Lima

Fuente: Oficina E—jecutiva de Recursos Humanos, 2018

3.4 Técnicas de recolección de datos

3.4.1 Instrumento de recolección de datos y su validación

Según el diseño de investigación señalado anteriormente, cada trabajador será evaluado de forma voluntaria en dos momentos: a) antes de la emergencia sanitaria, que ocurrió entre los meses de octubre y noviembre del año 2019, b) durante la emergencia sanitaria, que se volverá aplicar la misma encuesta entre los meses de enero, febrero y marzo del año 2022.

Escala general de satisfacción laboral (OJS)

La escala para evaluar la satisfacción laboral (OJS, de sus siglas en inglés "Overall Job Satisfaction Scale"), está compuesta por 15 ítems agrupados en dos subescalas: satisfacción intrínseca (7 ítems) y satisfacción extrínseca (8 ítems). Los desarrolladores y las que validaron el instrumento para uso en España (Llor et al., 2017) recomiendan que deben evaluarse de forma separada e independiente. Los ítems corresponden a una escala tipo Likert de siete puntos, donde uno corresponde a "muy insatisfecho", y siete a "muy satisfecho" (Anexo 2).

3.4.2 Validez y confiabilidad de la escala OJS

La validez convergente y discriminante de la OJS fue realizada simultáneamente durante el proceso de validación de la escala "EVP-Salud" en 52 trabajadores de dos establecimientos sanitarios, uno de la ciudad de Lima y otro del interior del país (n = 26 en cada centro) (Abregú & Dos Santos, 2022, p.6).

Los resultados presentaron alta correlación en sentido negativo. La convergencia de puntuaciones entre la escala OJS y la escala EVP-salud fue altamente significativa ($r = -0,769$; $p < 0,0003$). Estos datos indican que, a mayor puntuación en la violencia psicológica en el trabajo, menor será la puntuación en la satisfacción laboral.

Mientras que la fiabilidad de la escala OJS según consistencia interna fue aceptable: Alpha de Cronbach, $\alpha = 0,75$ para la escala total (Abregú & Dos Santos, 2022, p.4).

Ver ficha técnica (Anexo 3)

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis estadístico de datos

3.5.1 Análisis estadístico para evaluar la distribución de datos

Con el fin de conocer la heterogeneidad u homogeneidad de la distribución del conjunto de datos sobre la variable satisfacción laboral, que es una condición para decidir si el análisis de prueba de hipótesis de resultados es paramétrica o no paramétrica, se aplicó la prueba de "Kolmogorov-Smirnov" porque el tamaño de muestra recogido tanto en la primera etapa de evaluación (antes de la pandemia: durante los meses de octubre y noviembre 2019) como en la segunda etapa de evaluación (durante la pandemia: entre los meses de enero, febrero y marzo 2022) es mayor de 50 unidades de observación (trabajadores y profesionales de la salud).

El procesamiento en este caso fue automático utilizando para ello el programa estadístico "IBM-SPSS" v. 26.0, siendo los resultados de distribución de datos separados para cada dimensión de la satisfacción laboral, tal como sugiere Llor et al. (2017) para interpretar los resultados de la escala "JOB" (Tabla 2).

Tabla 2.

Distribución de datos de la variable satisfacción laboral según dimensiones, trabajadores de un hospital de Lima, 2019 y 2022.

Dimensión	N	Promedio	D.S.	K-S	p	Distribución
Satisfacción intrínseca	**138**	**40,14**	**4,186**	**0,071**	**0,084**	**Homogénea**
Satisfacción extrínseca	**138**	**46,21**	**4,754**	**0,068**	**0,200**	**Homogénea**

Fuente: Encuestas año 2019 y 2022.

3.5.2 Análisis estadístico para evaluar la hipótesis

Como consecuencia de los resultados del análisis de distribución de datos señalados en la Tabla 1, las pruebas de hipótesis aplicadas fueron paramétricas como sigue:

Prueba "t" para muestras emparejadas de Fischer, a) para estudiar las diferencias en la dimensión satisfacción laboral intrínseca; b) para estudiar las diferencias en la dimensión satisfacción laboral extrínseca. Es prueba emparejada, porque al mismo grupo de trabajadores se

evaluaron en dos momentos: a) para evaluar las diferencias entre la etapa “antes de la emergencia sanitaria por COVID-19” y, b) la etapa “durante la emergencia sanitaria por COVID-19”. Es decir, para calcular las diferencias entre antes y durante la emergencia sanitaria tanto para satisfacción laboral intrínseca como para satisfacción laboral extrínseca). Cuya fórmula para el cálculo manual es el siguiente:

$$t = \frac{\mathrm{x} - \mu}{\frac{\mathrm{s}}{\sqrt{n}}}$$

Donde:

x = media de la muestra

μ = media de la población

s = desviación estándar

n = tamaño de muestra

Prueba “t” de Student para dos agrupaciones con diferente tamaño, a) para estudiar las diferencias en la dimensión satisfacción laboral intrínseca durante la emergencia sanitaria por COVID-19 según el sexo de los trabajadores y profesionales (varones versus mujeres); b) para estudiar las diferencias en la dimensión satisfacción laboral extrínseca durante la emergencia sanitaria por COVID-19 según el sexo de los trabajadores y profesionales (varones versus mujeres). Cuya fórmula para el cálculo manual es el siguiente:

$$t = \frac{Xa - Xb}{\sqrt{(EEa)^2 + (EEb)^2}}$$

Donde:

$EE_{a,b}$ = Error standard de la media de la variable satisfacción laboral

a = Varón

b = Mujer

Prueba de análisis de varianza (ANOVA) para agrupaciones múltiples, a) para evaluar diferencias en la dimensión satisfacción laboral intrínseca durante la emergencia sanitaria por COVID-19 según áreas de trabajo o servicio (10 áreas); b) para evaluar las diferencias en la

dimensión satisfacción laboral extrínseca durante la emergencia sanitaria por COVID-19 según áreas de trabajo o servicio (10 áreas).

3.6 Operacionalización de variables

3.6.1 Variable independiente: Satisfacción laboral

Tabla 3

Operacionalización de la variable satisfacción laboral, sus dimensiones e indicadores.

Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Unidad de medida
Satisfacción laboral: Son las respuestas subjetivas de percepción que expresan sentimientos y actitudes positivas de una adecuada realización laboral-profesional, y de una buena vinculación personal y adaptación al ambiente laboral-organizacional (Dawis, 2005; Farr & Ringseis, 2002, p.48).	Satisfacción intrínseca Relacionada al reconocimiento, sobre las responsabilidades asignadas, sobre la promoción en el puesto, y relacionada al contenido de las tareas	Sensación de logro	Puntajes: Desde 7 hasta 49 puntos en la Escala de satisfacción laboral "OJS"
		Independencia en el puesto	
		Autonomía para toma de decisiones	
		Autonomía para aplicación de métodos	
		Tareas diversificadas y completas	
		Percepción de estabilidad laboral	
		Percepción de relaciones interpersonales	
	Satisfacción extrínseca Satisfacción relativa a la organización, sobre los horarios de trabajo, sobre las remuneraciones, y sobre las condiciones de trabajo	Puesta en práctica de políticas institucionales	Puntajes: Desde 8 hasta 56 puntos en la escala de satisfacción laboral "OJS"
		Reconocimientos por buen desempeño laboral	
		Equivalencia entre sueldo y carga de trabajo	
		Percepción de competencias del supervisor en toma de decisiones	
		Percepción de trato del jefe hacia los trabajadores	
		Oportunidad de realización laboral	
		Oportunidad de compartir habilidades con colegas	
		Percepción sobre las condiciones de trabajo	

OJS: Escala general de satisfacción laboral (de sus siglas en inglés "Overall Job Satisfaction Scale")

3.6.2 Variables externas (determinantes)

Sexo

Varón	Mujer

Área de trabajo

Ayuda al diagnóstico	Medicina	Farmacia	Odontología	Ginecología
Cirugía	Emergencias	Seguros	Admisión	Programas

IV. RESULTADOS

4.1 Participantes en el estudio

El grupo de participantes en la encuesta anónima y voluntaria estuvo compuesto mayoritariamente por el género femenino que equivale a más de las tres quintas partes del total trabajadores y profesionales de la salud (61,6%) del hospital. En cuanto a la edad se comprendía entre 24 y 61 años, siendo la mayoría compuesta por trabajadores y profesionales de la salud de la etapa de adultez temprana (24 a 40 años) que equivale al 68,8% del total (Tabla 2).

Es decir, predominan aquellos trabajadores y profesionales de la salud que tienen las capacidades de saber equilibrar entre el trabajo y la familia, y de aquellos que tienen las capacidades de trabajar en equipo según intereses comunes. Siguiendo en menor proporción los de la adultez media, que se encuentran en su máximo desarrollo psicosocial con predominancia de competencias reflexivas como la retroalimentación constante en su trabajo (Herzberg, 1966).

Por otra parte, según el tiempo de servicios en la institución que comprende entre dos y más de 16 años, los de este último grupo de trabajadores (16 a más años) equivalía al 29,0%. Siguiendo los que contaban hasta los dos años de servicios el 28,3% del total de trabajadores y profesionales de la salud del hospital. Un grupo etario de mayor rotación y de vulnerabilidad para la salud ocupacional en trabajadores del sector sanitario, y que constituye un factor de exclusión en estudios que pretenden comparar entre dos o más variables vinculadas con el desempeño y la satisfacción laboral (Abregú & Dos Santos, 2022).

Según el área de trabajo, los del servicio de medicina representan más de la cuarta parte del total (25,4%), siguiendo los del servicio de odontología y de cirugía con 12,3% cada uno del total de profesionales médicos (Tabla 4).

Tabla 4

Distribución de participantes según características sociolaborales de un hospital de Lima. Periodo: 2019-2022.

Características sociolaborales	Número	%
Sexo		
Varón	**53**	**38,4**
Mujer	**85**	**61,6**
Área de trabajo o de servicio		
Ayuda al diagnóstico	**13**	**9,4**
Medicina	**35**	**25,4**
Farmacia	**7**	**5,1**
Odontología	**17**	**12,3**
Ginecología	**9**	**6,5**
Cirugía	**17**	**12,3**
Emergencias	**12**	**8,7**
Seguros	**8**	**5,8**
Admisión	**5**	**3,6**
Programas	**15,0**	**10,9**
Tiempo de servicios		
Hasta 2 años	**39**	**28,3**
De 3 a 4 años	**12**	**8,7**
De 5 a 10 años	**31**	**22,4**
De 11 a 15 años	**16**	**11,6**
16 a más años	**40**	**29,0**
Edad		
Adultez temprana (24 a 40 años)	**95**	**68,8**
Adultez media (41 a 60 años)	**42**	**31,1**
Adultez tardía (61 años)	**1**	**0,1**
Total	**138**	**100,0**

Fuente: Encuestas oct-nov 2019 y ene-mar 2022.

4.2 Satisfacción laboral intrínseca y extrínseca antes y durante la pandemia por COVID-19

4.2.1 Satisfacción laboral intrínseca antes y durante la pandemia por COVID-19

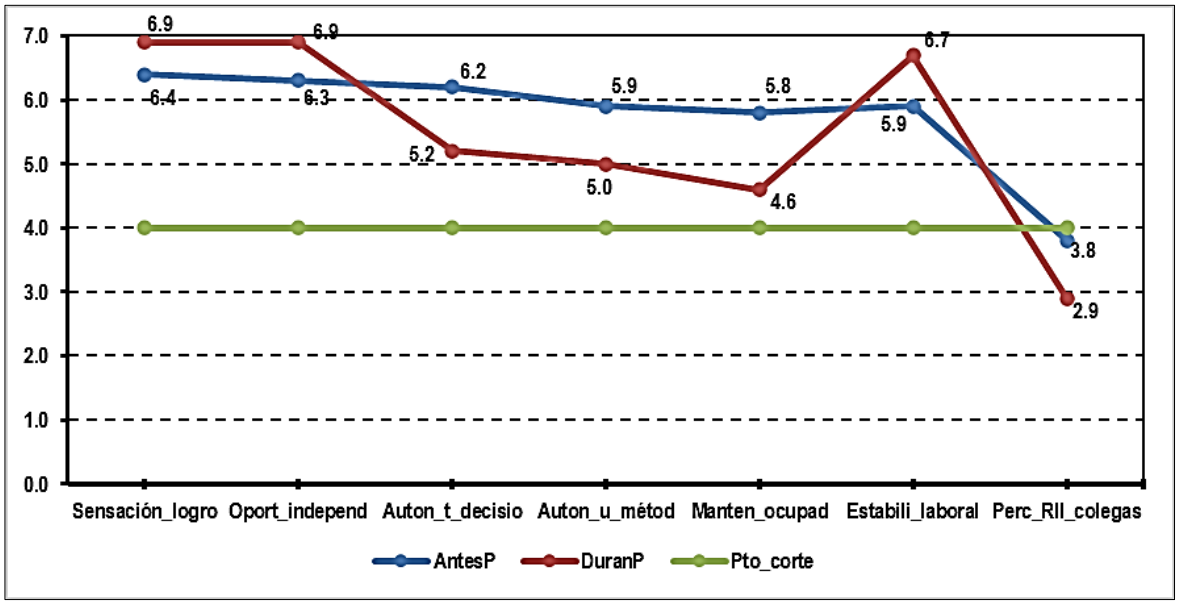
Según los resultados de las encuestas aplicadas mediante la escala general de satisfacción laboral (de sus siglas en inglés, “Overall Job Satisfaction Scale”), el promedio de puntajes obtenidos en siete ítems antes de la pandemia fue X= 40,14 ± 4,186 de desviación estándar (entre octubre y noviembre 2019) y el promedio durante la pandemia fue X= 38,17 ± 2,658 de desviación estándar (enero a marzo 2022). Por tanto, la satisfacción laboral intrínseca durante la pandemia se ha reducido hasta un 4,9% respecto a la satisfacción laboral evaluada antes de la pandemia (X= 38,17 versus X= 40,14).

Sin embargo, al analizar las variaciones indicador por indicador esta reducción no ocurrió en todos los indicadores, sino solo en cuatro de los siete indicadores, que están relacionados a: La autonomía para la toma de decisiones y para aplicar métodos de trabajo, a tareas diversificadas y completas que permiten mantenerse ocupado al trabajador, y sobre la percepción de relaciones interpersonales (Figura 3).

En el resto de los tres indicadores relacionados a la sensación de logro, a la independencia en el puesto y sobre la percepción de estabilidad laboral; ocurrió lo contrario, es decir, la satisfacción intrínseca durante la pandemia se ha incrementado respecto a la satisfacción intrínseca antes de la pandemia (Figura 3). Una explicación probable de este incremento es que dada la pandemia los profesionales de la salud fueron mejor reconocidos dada las necesidades de atención presentadas por la gran afluencia de los pacientes por COVID-19, reflejando una estabilidad laboral con independencia en el puesto.

Figura 3

Satisfacción laboral intrínseca según indicadores en colaboradores de un hospital público de Lima antes y durante la pandemia (n= 138).



Fuente: Encuestas oct-nov 2019 y ene-mar 2022.

4.2.2 Satisfacción laboral extrínseca antes y durante la pandemia por COVID-19

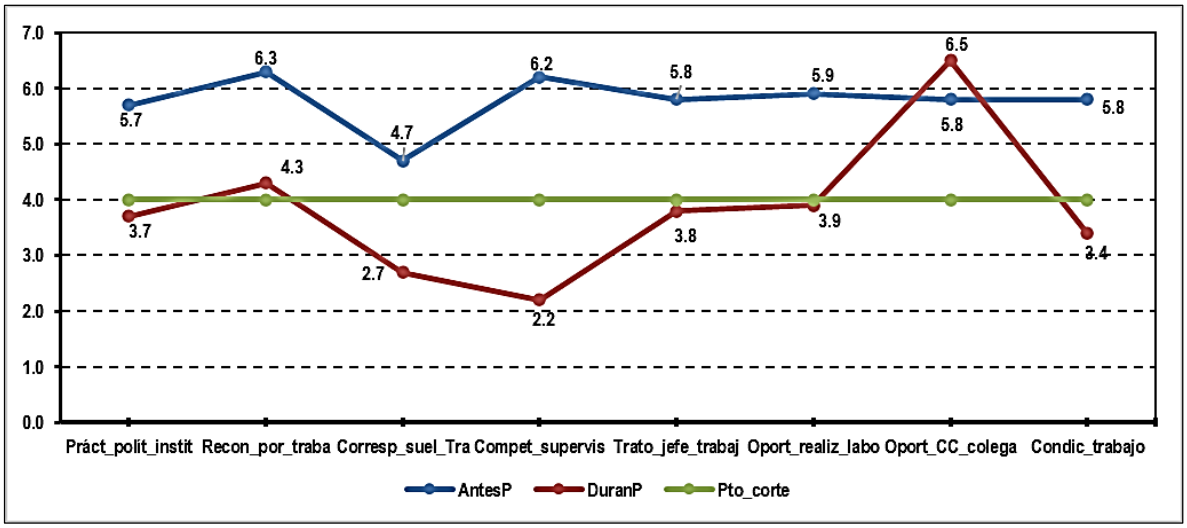
Según los resultados de las encuestas aplicadas mediante la escala general de satisfacción laboral (OJS: Overall Job Satisfaction Scale), el promedio de puntajes obtenidos en ocho ítems antes de la pandemia fue X= 46,21 ± 4,754 de desviación estándar (entre octubre y noviembre 2019) y el promedio durante la pandemia fue X= 30,54 ± 4,078 de desviación estándar (enero a marzo 2022). Lo que significa que la satisfacción laboral extrínseca durante la pandemia se ha reducido hasta un 33,9% respecto a la satisfacción laboral evaluada antes de la pandemia (X= 30,54 versus X= 46,21).

Esta reducción estuvo presente en siete de los ocho indicadores de la satisfacción extrínseca siguientes: a) en puesta en práctica de políticas institucionales, b) en reconocimientos por el buen desempeño laboral, c) sobre la equivalencia que debe existir entre sueldo y carga de trabajo, d) sobre percepción de competencias del supervisor en toma de decisiones, e) en percepción del trato del jefe hacia los trabajadores, f) sobre oportunidades de realización laboral y, g) en percepción sobre las condiciones de trabajo (Figura 4). Una de las causas que más afectaron a la satisfacción extrínseca y en mayor intensidad que la satisfacción intrínseca, es que las competencias de los

supervisores no eran los apropiados durante una emergencia sanitaria y, porque que no existía correspondencia entre las remuneraciones, los riesgos y las responsabilidades en el trabajo.

Figura 4

Satisfacción laboral extrínseca según indicadores en colaboradores de un hospital público de Lima antes y durante la pandemia (n= 138).



Fuente: Encuestas oct-nov 2019 y ene-mar 2022.

Sin embargo, el indicador donde ocurrió lo contrario, es decir, durante la emergencia sanitaria hubo mayores oportunidades de compartir ciertas habilidades entre los colegas de trabajo (Figura 4). Una explicación probable es que como medida de protección ante el inminente contagio del COVID-19 desde pacientes y entre colegas, hubo mayor intercambio de habilidades para la salud y la seguridad desde los trabajadores hacia la familia de los trabajadores.

4.3 Satisfacción laboral intrínseca y extrínseca durante la pandemia por COVID-19

4.3.1 Satisfacción laboral intrínseca durante la pandemia por COVID-19 según el sexo de los trabajadores

Conforme los promedios de puntajes en varones (X= 38,02) y en mujeres (X= 38,27) obtenidos en la “escala OJS” el grado de satisfacción laboral intrínseca durante la pandemia por COVID-19 aritméticamente son similares. Aunque una de las limitaciones de esta comparación es el tamaño de muestra que es mayor en las trabajadoras y profesionales de la salud del sexo

femenino, existiendo una variación mayor del 60,4% respecto al tamaño de muestra en varones (N=85 mujeres versus N= 53 mujeres).

4.3.2 Satisfacción laboral extrínseca durante la pandemia por COVID-19 según el sexo de los trabajadores

De acuerdo con los promedios de puntajes calculados en varones (X= 30,49) y en mujeres (X= 30,58) mediante la "escala OJS" el grado de satisfacción laboral extrínseca durante la pandemia por COVID-19 resultan similares para ambos grupos. Como fue señalado para la satisfacción intrínseca, es oportuno también describir que una de las limitaciones de esta comparación es el tamaño de muestra que es mayor en mujeres (60,4% más al de los varones).

4.3.3 Satisfacción laboral intrínseca durante la pandemia por COVID-19 según área de trabajo

Comparando la satisfacción laboral intrínseca entre las 10 áreas de trabajo o de servicios: ayuda al diagnóstico, medicina, farmacia, odontología, ginecología, cirugía, emergencias, seguros, admisión y programas. Las puntuaciones promedio abarcan entre X= 36,67 puntos en los siete ítems de la escala "OJS" que recae en el área de ginecología y de X= 39,35 puntos de la escala "OJS" en el área de cirugía. Las respuestas con menor dispersión estuvieron en el área de ayuda al diagnóstico X=39,23 ± 1,423 de desviación estándar y el de mayor dispersión o variación en el área de emergencias con X= 36,83 ± 3,738 de desviación estándar.

En general esta aparente diferencia aritmética de apenas 2,68 puntos (X=39,35 – X=36,67) en la escala OJS señala que la satisfacción laboral intrínseca durante la emergencia sanitaria por COVID-19 fue relativamente homogénea en las 10 áreas de servicio encuestadas entre el mes de enero y marzo de este año. Aunque el tamaño de muestra también fue heterogéneo, de los cuales, de un total de 138 encuestas procesadas durante la pandemia, el número menor de encuestas respondidas fue en admisión (N= 5 trabajadores) y el mayor número en el área de medicina (N= 35).

4.3.4 Satisfacción laboral extrínseca durante la pandemia por COVID-19 según área de trabajo

Según los resultados de la encuesta sobre satisfacción extrínseca de los trabajadores durante la emergencia sanitaria por COVID-19 comparados entre las 10 áreas de trabajo o de servicios como ayuda al diagnóstico, medicina, farmacia, odontología, ginecología, cirugía, emergencias, seguros, admisión, y de programas. Las puntuaciones promedio alcanzaron entre X= 29,13 puntos en los ocho ítems de la escala "OJS" que recae en el área de seguros y de X= 31,83 puntos de la escala "OJS" en el área de emergencias. Las respuestas con menor dispersión estuvieron en el área de ayuda al diagnóstico X=30,38 ± 2,931 de desviación estándar y el de mayor dispersión o variación en el área de farmacia con X= 31,00 ± 5,686 de desviación estándar.

En general esta aparente diferencia aritmética de apenas 2,70 puntos (X=31,83 - X=29,13) en la escala OJS señala que la satisfacción laboral extrínseca durante la emergencia sanitaria por COVID-19 fue relativamente homogénea en las 10 áreas de servicio encuestadas entre el mes de enero y marzo de este año. Aunque el tamaño de muestra también fue heterogéneo conforme se señaló en el acápite anterior (4.3.3 satisfacción laboral intrínseca según área de trabajo).

4.4 Contrastación de hipótesis

Satisfacción laboral intrínseca y extrínseca antes y durante la pandemia por COVID-19

4.4.1 Satisfacción laboral intrínseca en trabajadores antes y durante la pandemia por COVID-19.

Hipótesis 1: La satisfacción laboral intrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima antes y durante la pandemia COVID-19 son significativamente diferentes.

Condición:

Según la prueba "t" para muestras emparejadas de Fischer

Si $p > 0,05$; Entonces es H_0

Si $p < 0,05$; Entonces es H_1

Resultados:

En la prueba "t" para muestras emparejadas de Fischer, la diferencia de medias comparadas entre la etapa antes de la pandemia versus durante la pandemia es: t= 12,689; p< 0,001 (cuando la significancia es p< 0,05).

Entonces, se acepta la hipótesis alterna (H1), de que la satisfacción laboral intrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima antes y durante la pandemia COVID-19 son significativamente diferentes (Tabla 5).

Siendo necesario señalar, que el análisis previo realizado en el acápite 4.2.1 (Figura 3), en tres de los siete indicadores, la satisfacción intrínseca se ha incrementado dado un mejor reconocimiento de los trabajadores y profesionales de la salud durante la pandemia, porque las demandas de atención eran tan altas por la gran afluencia de pacientes por COVID-19, reflejándose entre otros aspectos, una percepción positiva sobre la estabilidad laboral y autonomía en el puesto de los colaboradores.

Tabla 5

Estadísticos de comparación de la satisfacción intrínseca en trabajadores antes y durante la pandemia (Año 2019 versus año 2022), n= 138.

Etapa	Media	D.S.	Diferencia de medias	Diferencia de D.S.	t	gl	p
Antes de la pandemia	**40,14**	**4,186**	**1,964**	**1,818**	**12,689**	**137**	**0,001**
Durante la pandemia	**38,17**	**2,658**					

Fuente: Encuesta oct-nov 2019 y ene-mar 2022.

4.4.2 Satisfacción laboral extrínseca en trabajadores antes y durante la pandemia por COVID-19

Hipótesis 2: La satisfacción laboral extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima antes y durante la pandemia COVID-19 son significativamente diferentes.

Condición:

Según la prueba “t” para muestras emparejadas de Fischer

Si p> 0,05; Entonces es H0

Si p< 0,05; Entonces es H1

Resultados:

En la prueba “t” para muestras emparejadas de Fischer, la diferencia de medias comparadas entre la etapa antes de la pandemia versus durante la pandemia es: t= 15,667; p< 0,001 (cuando la significancia es p< 0,05).

Entonces, se acepta la hipótesis alterna (H1), de que la satisfacción laboral extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima antes y durante la pandemia COVID-19 son significativamente diferentes (Tabla 6).

Tabla 6

Estadísticos de comparación de la satisfacción extrínseca en trabajadores antes y durante la pandemia (Año 2019 versus año 2022), n= 138.

Etapa	Media	D.S.	Diferencia de medias	Diferencia de D.S.	T	gl	p
Antes de la pandemia	**46,21**	**4,754**	**15,667**	**0,954**	**192,931**	**137**	**0,001**
Durante la pandemia	**30,54**	**4,078**					

Fuente: Encuestas oct-nov 2019 y ene-mar 2022.

Aunque previo análisis realizado en el acápite anterior 4.2.2 (Figura 4), una de las causas que más afectaron la satisfacción extrínseca es que durante la emergencia sanitaria la percepción de los colaboradores sobre las competencias de los supervisores disminuyó principalmente porque que no existía correspondencia entre las remuneraciones, los riesgos de contagio que afectaron la seguridad y la salud, y entre las responsabilidades del puesto que se incrementaron potencialmente.

4.4.3 Satisfacción laboral intrínseca durante la pandemia por COVID-19 según el sexo de los trabajadores

Hipótesis 3: La satisfacción laboral intrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 son significativamente diferentes según el sexo de los mismos trabajadores.

Condición:

Según la prueba "t" de Student para muestras de diferente tamaño

Si $p > 0,05$; Entonces es H_0

Si $p < 0,05$; Entonces es H_1

Resultados:

En la prueba "t" de Student, la diferencia de medias durante la pandemia comparadas entre el sexo masculino y femenino es: $t = -0,540$; $p < 0,590$ (cuando la significancia es $p < 0,05$).

Entonces, se acepta la hipótesis nula (H0), de que la satisfacción laboral intrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 y entre el sexo no son diferentes (Tabla 7).

Tabla 7

Estadísticos de comparación de la satisfacción intrínseca durante la pandemia, según el sexo, n= 138.

Sexo	N	Media	D.S.	t	gl	p
Varón	**53**	**38,02**	**2,832**	**-0,540**	**136**	**0,590**
Mujer	**85**	**38,27**	**2,556**			

Fuente: Encuesta oct-nov 2019 y ene-mar 2022.

4.4.4 Satisfacción laboral extrínseca durante la pandemia por COVID-19 según el sexo de los trabajadores

Hipótesis 4: La satisfacción laboral extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 son significativamente diferentes según el sexo de los mismos trabajadores.

Condición:

Según la prueba "t" de Student para muestras de diferente tamaño

Si $p > 0,05$; Entonces es H_0

Si $p < 0,05$; Entonces es H_1

Resultados:

En la prueba "t" de Student, la diferencia de medias durante la pandemia comparadas entre el sexo masculino y femenino es: $t = -0,540$; $p < 0,590$ (cuando la significancia es $p < 0,05$).

Entonces, se acepta la hipótesis nula (H0), de que la satisfacción laboral extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 y entre el sexo no son diferentes (Tabla 8.

Tabla 8

Estadísticos de comparación de la satisfacción extrínseca según sexo durante la pandemia, n= 138.

Sexo	N	Media	D.S.	t	gl	p
Varón	**53**	**30,49**	**3,911**	**-0,120**	**136**	**0,905**
Mujer	**85**	**30,58**	**4,201**			

Fuente: Encuesta oct-no 2019 y ene-mar 2022.

4.4.5 Satisfacción laboral intrínseca durante la pandemia por COVID-19 según área de trabajo

H5. La satisfacción laboral intrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 son significativamente diferentes según el área de trabajo.

Condición:

Según el análisis de varianza (ANOVA) para agrupaciones múltiples

Si $p > 0,05$; Entonces es H_0

Si $p < 0,05$; Entonces es H_1

Resultados:

En la prueba "F" del ANOVA, la diferencia de medias durante la pandemia comparadas entre las diez áreas de trabajo o servicio es: $F = 1,840$; $p < 0,067$ (cuando la significancia es $p < 0,05$).

Entonces, se acepta la hipótesis nula (H0), de que la satisfacción laboral intrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 y entre las diez áreas de trabajo no son diferentes (Tabla 9).

Claro está acotar que, dentro de la homogeneidad de percepciones entre áreas de trabajo del hospital, la satisfacción intrínseca es ligeramente menor en los colaboradores del área de ginecología y un poco mayor en los trabajadores y profesionales de la salud del área de cirugía, pero dichas diferencias solo son aritméticas más no diferencias estadísticas que no afectan los resultados señalados anteriormente. Sabiendo que, a mayor puntaje en la escala "OJS" es mayor la satisfacción, y a menor puntaje en dicha escala la satisfacción es menor.

Tabla 9

Estadísticos de comparación de la satisfacción intrínseca durante la pandemia según área de trabajo, n= 138.

Área de trabajo	N	Media	D.S.	Homog. de varianzas	ANOVA			
					Media cuadrática		F	p
					Entre grupos	Dentro de grupos		
Ayuda al diagnóstico	13	39,23	1,423	Estadíst. de Levene: 2,050 gl= 9 p< 0,039	12,320 gl = 9	6,695 gl = 128	1,840	0,067
Medicina	35	37,74	2,305					
Farmacia	7	38,57	2,370					
Odontología	17	37,65	2,714					
Ginecología	9	36,67	2,398					
Cirugía	17	39,35	3,020					
Emergencia	12	36,83	3,738					
Seguros	8	38,38	2,615					
Admisión	5	38,00	2,449					
Programas	15	39,27	2,434					

Fuente: Encuesta oct-nov 2019 y ene-mar 2022.

4.4.6 Satisfacción laboral extrínseca durante la pandemia por COVID-19 según área de trabajo

Hipótesis 6: La satisfacción laboral extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 son significativamente diferentes según el área de trabajo.

Condición:

Según el análisis de varianza (ANOVA) para agrupaciones múltiples

Si $p > 0,05$; Entonces es H_0

Si $p < 0,05$; Entonces es H_1

Resultados:

En la prueba "F" del ANOVA, la diferencia de medias durante la pandemia comparadas entre las diez áreas de trabajo o servicio es: F= 0,574; p< 0,817 (cuando la significancia es p< 0,05).

Entonces, se acepta la hipótesis nula (H0), de que la satisfacción laboral extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 y entre las diez áreas de trabajo no son diferentes (Tabla 10).

Tabla 10

Estadísticos de comparación de la satisfacción extrínseca durante la pandemia según área de trabajo, n= 138.

Área de trabajo	N	Media	D.S.	Homog. de varianzas	ANOVA			
					Media cuadrática		F	p
					Entre grupos	Dentro de grupos		
Ayuda al diagnóstico	13	30,38	2,931	Estadíst. de Levene: 1,496 gl= 9 p< 0,156	9,814 gl = 9	17,109 gl = 128	0,574	0,817
Medicina	35	30,29	3,250					
Farmacia	7	31,00	5,686					
Odontología	17	29,59	5,304					
Ginecología	9	29,67	3,536					
Cirugía	17	31,47	3,986					
Emergencia	12	31,83	3,950					
Seguros	8	29,13	4,190					
Admisión	5	30,40	4,827					
Programas	15	31,40	4,940					

Fuente: Encuesta oct-nov 2019 y ene-mar 2022.

En esta parte, la satisfacción extrínseca es ligeramente menor en los trabajadores y profesionales del área de seguros y una diferencia aritmética mayor en el área de emergencias (cuando a mayor puntaje en la escala "OJS" es mayor la satisfacción, y a menor puntaje en la misma escala dicha satisfacción es también menor).

V. DISCUSIÓN

Sabiendo que el objetivo de esta tesis es comparar la satisfacción laboral intrínseca y extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima antes y durante la pandemia COVID-19 así como según el sexo y área de trabajo de los trabajadores durante dicha pandemia.

Los resultados se diferencian en dos partes:

Primera, donde se verificó que tanto la satisfacción laboral intrínseca como extrínseca de los colaboradores antes y durante la pandemia son significativamente diferentes, pero marcadas con una excepción, en tres de los siete indicadores:

a) Donde la satisfacción intrínseca se ha incrementado en estos únicos indicadores, dado un mejor reconocimiento de los trabajadores y profesionales de la salud durante la pandemia, porque las necesidades por los profesionales de la salud fueron eran tan altas por la gran afluencia de pacientes COVID-19, que están reflejadas por la percepción positiva sobre la estabilidad laboral y autonomía en los puestos de los colaboradores.

b) Las causas que más afectaron la satisfacción extrínseca, es que durante la emergencia sanitaria la percepción sobre las competencias de los supervisores disminuyó principalmente por que no existía correspondencia entre las remuneraciones, los riesgos de contagio que afectaron la seguridad y la salud, y entre las responsabilidades del puesto.

Segunda: donde la disminución de la satisfacción laboral intrínseca y extrínseca de los colaboradores durante la pandemia tanto en varones como en mujeres, igualmente entre las 10 áreas de trabajo eran similares.

Lo que, en la teoría, por ejemplo, según el “Modelo de demandas-recursos del trabajo”, la disminución de la satisfacción laboral ocurre cuando las interacciones entre las características del trabajo y sus impactos en el bienestar de los trabajadores no están equilibradas (Lesener et al., 2019). Sabiendo que, para realizar con éxito una tarea los recursos deben ser favorables por tanto la realización laboral motivará al colaborador, reduciendo así las demandas laborales de tolerancia al estrés y al agotamiento laboral (Marmo & Berkman, 2018). Es decir, si hay ausencia o escasez de recursos laborales como de incentivos, la confianza como el compromiso en el ambiente laboral serán bajas porque el trabajador para adaptarse demandará mayor esfuerzo físico y emocional (Marmo & Berkman, 2018).

Estos resultados concuerdan con la encuesta virtual realizada durante la pandemia por COVID-19 a un grupo de médicos en Jordania (Alrawashdeh et al., 2021), y en cinco indicadores de la satisfacción laboral, aunque sin diferenciar si la satisfacción es intrínseca o extrínseca, sino únicamente relacionados a los indicadores de la toma de decisiones y al intercambio de habilidades profesionales; que según nuestro estudio ambos indicadores están comprendidos dentro de la satisfacción intrínseca.

La importancia de esta referencia es que además de ser el único estudio directamente vinculado con la presente tesis, permite ayudar a comparar aunque apenas en dos indicadores, es que sus recomendaciones guardan coherencia con nuestra postura que deben estar basadas en la evidencia, y en relación a la mejora de las condiciones de trabajo, de crear conciencia sobre el agotamiento de los trabajadores en situaciones de emergencia sanitaria, y sobre la utilización adecuada de los recursos para la sostenibilidad de la fuerza laboral en el sector salud (Alrawashdeh et al., 2021). Esta referencia también es útil por cuanto una de sus características sociolaborales, es similar a nuestro grupo de estudio, por ejemplo, en cuanto al grupo etario, la edad en trabajadores de Lima es que el 68,8% del total tenían en promedio 32 años, versus en Jordania: edad promedio 35 años; aunque difieren en el tamaño y grupo ocupacional de muestras (Lima: 138 profesionales de la salud, versus Jordania: 973 médicos).

Siendo así, la fortaleza de esta tesis es que hace comparaciones de la satisfacción laboral antes y durante una emergencia sanitaria abarcando a quince indicadores, incluyendo a varios grupos ocupacionales de la salud y, comparando en diez áreas de trabajo o servicio, como entre el género de los colaboradores.

Frente a otros estudios en el país y en el sector sanitario en los últimos cinco años, que están más orientados a correlacionar la satisfacción laboral (en beneficios y flexibilidad horaria) y la capacitación (Medina & Medina, 2021); o buscar la asociación entre la satisfacción laboral y la gestión pública en el personal administrativo de una Red de Salud de Lima Norte (Reyna, 2020); también relacionar la satisfacción laboral (en significación de las tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal-social, beneficios económicos) con la gestión administrativa (en planeamiento, organización, dirección y control) en trabajadores administrativos de un hospital del Callao (Ojeda, 2019). Igualmente, evaluar la asociación entre la satisfacción laboral y el liderazgo en enfermeras de una clínica privada, Arequipa en ocho servicios (Castillo, 2019); y, estudiar la

relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en trabajadores administrativos de otro hospital en Lima (Navarro, 2017). No existiendo hasta la puesta en marcha de este estudio, antecedentes similares en el país que estén directamente vinculados con el tema de la presente tesis.

CONCLUSIONES

1. La satisfacción laboral intrínseca en colaboradores de un hospital nacional de Lima antes y durante la pandemia fueron significativamente diferentes, y disminuyendo durante la pandemia hasta un 4,9% respecto a la satisfacción laboral evaluada antes de la pandemia (X= 38,17 versus X= 40,14).

2. La satisfacción laboral extrínseca en colaboradores de un hospital nacional de Lima antes y durante la pandemia fueron significativamente diferentes, y disminuyendo durante la emergencia sanitaria. Lo que significa que la satisfacción laboral extrínseca durante la pandemia se ha reducido hasta un 33,9% respecto a la satisfacción laboral evaluada antes de la pandemia (X= 30,54 versus X= 46,21).

3. La satisfacción laboral intrínseca en colaboradores de un hospital nacional de Lima ha disminuido durante la pandemia en igual intensidad tanto en varones como en mujeres. Si hubo una variación mayor del 60,4% respecto al tamaño de muestra en varones (N=85 mujeres versus N= 53 mujeres).

4. La satisfacción laboral extrínseca en colaboradores de un hospital nacional de Lima ha disminuido durante la pandemia en igual intensidad tanto en varones como en mujeres. No, porque los salen similares para ambos grupos, es oportuno también describir que una de las limitaciones de esta comparación es el tamaño de muestra que es mayor en mujeres (60,4% más al de los varones).

5. La satisfacción laboral intrínseca en colaboradores de un hospital nacional de Lima ha disminuido durante la pandemia ocurriendo en igual intensidad en las diez áreas de trabajo o servicios. No, porque hubo una menor dispersión en el área de ayuda al diagnóstico X=39,23 ± 1,423 de desviación estándar y el de mayor dispersión o variación en el área de emergencias con X= 36,83 ± 3,738 de desviación estándar.

6. La satisfacción laboral extrínseca en colaboradores de un hospital nacional de Lima ha disminuido durante la pandemia ocurriendo en igual intensidad en las diez áreas de trabajo o servicios. Fue relativamente homogénea en las 10 áreas de servicio encuestadas entre el mes de enero y marzo de este año.

Aunque con menor dispersión estuvieron en el área de ayuda al diagnóstico X=30,38 ± 2,931 de desviación estándar y el de mayor dispersión o variación en el área de farmacia con X= 31,00 ± 5,686 de desviación estándar.

RECOMENDACIONES

1. Fortalecer de forma sostenida los programas motivacionales psicosociales para la estabilidad laboral y autonomía en los puestos de los colaboradores del Hospital Público Cayetano Heredia.

2. Fortalecer de forma sostenida las capacitaciones basadas en competencias y valores para la supervisión del personal en situaciones de emergencias sociales y de seguridad ocupacional.

3. Fortalecer las prácticas preventivas basadas en evidencias según los factores de riesgos psicosociales en el trabajo y de acuerdo con las normas de calidad plasmadas en las normas ISO 45001 y específicamente basadas en las normas ISO 45003 sobre la gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo.

4. Se recomienda desarrollar estudios para conocer la calidad de la gestión de los programas motivacionales en instituciones de salud y los factores de riesgos psicosociales en el trabajo.

5. Se recomienda desarrollar estudios para conocer la calidad de la gestión de los factores de riesgos biológicos, químicos, físicos, ergonómicos, y los factores de riesgos psicosociales en el trabajo del personal de salud.

BIBLIOGRAFÍA

Abregú, L.F. & Dos Santos, R. (2022). Sensitivity and specificity of a brief scale to evaluate psychological violence at work in Peruvian health professionals. *BMC Res Notes*, 15(1), 62. https://doi.org/10.1186/s13104-022-05959-8

Alrawashdeh, H.M., Al-Tammemi, A.B., Alzawahreh, M.K., Al-Tamimi, A., Mohamed Elkholy,M., Al Sarireh, F., Abusamak, M., Elehamer,N., Malkawi, A., Al-Dolat,W., Abu-Ismail, L., Al-Far, A. & Ghoul, I. (2021). Occupational burnout and job satisfaction among physicians in times of COVID-19 crisis: a convergent parallel mixed-method study. *BMC Public Health*, 21(1), 811.

https://doi.org/10.1186/s12889-021-10897-4

Burton, J. (2010). *Entornos laborales saludables: Fundamentos y modelo de la OMS: Contextualización, prácticas y literatura de apoyo*. Ginebra: OMS (pp. 44-69).

https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf

Castillo, J.P. (2019). *Relación entre estilos de liderazgo y satisfacción laboral en enfermeras de la clínica "San Juan de Dios", Arequipa, 2017*. [Tesis de maestría en gerencia en salud]. Universidad Católica de Santa María, Arequipa.

http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/8751

Dawis, R. V. (2005). *The Minnesota theory of work adjustment*. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), Career development and counseling: Putting theory and research to work. New York: Wiley & Sons (pp. 180-202).

https://career.iresearchnet.com/career-development/minnesota-theory-of-work-adjustment-mtwa/

Farr, J. L. & Ringseis, E. L. (2002). *The older worker in organizational context: Beyond the individual*. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.). West Sussex: John Wiley & Sons (pp. 31-76).

https://www.researchgate.net/publication/229790503_The_Older_Worker_in_Organizational_Context_Beyond_the_Individual

Fritzsche, B. A. & Parrish, T. J. (2005). *Theories and research on job satisfaction*. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), Career development and counseling: Putting theory and research to work. New York: Wiley & Sons (pp. 180-202).

https://psycnet.apa.org/record/2004-21312-008

Head, B.A., Washington, K.T. & Myers, J, (2013). Job satisfaction, intent to stay, and recommended job improvements: The palliative nursing assistant speaks. *Journal of Palliative Medicine*, 16(11), 1356-1361.

http://doi.org/10.1089/jpm.2013.0160

Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. Cleveland: World Publishing Company.

https://psycnet.apa.org/record/1966-35012-000

ISO 45003:2021. (2021). *Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo-Seguridad y salud psicológica en el trabajo - Directrices para la gestión de riesgos psicosociales*. Ginebra: Online Browsing Platform (OBP).

https://www.nueva-iso-45001.com/2021/06/iso-45003-ya-publicada-esto-es-lo-que-debes-conocer-de-la-nueva-norma-iso/

Kobayashi, R. & McAllister, C.A. (2013). Similarities and differences in perspectives on interdisciplinary collaboration among hospice team members. *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 31(8), 825-832.

https://doi.org/10.1177/1049909113503706

Lesener, T., Guys, B., & Wolter, C. (2019). The job demands-resources model: a meta-analytic review of longitudinal studies. *Work Stress*, 33(1), 76-103.

https://doi.org/10.1080/02678373.2018.1529065

Lisá, E., Greškovičová, K. & Krizova, K. (2021). The perception of the leader as an attachment figure: Can it mediate the relationship between work engagement and general/citizenship performance? *BMC Psychol*, 9(1), 196.

https://doi.org/10.1186/s40359-021-00700-9

Llor, B., Sánchez, M., & Ruiz, J.A. (2017). User violence towards nursing professionals in mental health services and emergency units. *Eur. J. Psychol. Appl. to Leg. Context.* 9(1), 33-40. https://journals.copmadrid.org/ejpalc/art/j.ejpal.2016.06.002

Marmo, S. & Berkman, C. (2018). Social workers' perceptions of job satisfaction, interdisciplinary collaboration, and organizational leadership. *Journal of Social Work in End-of-Life & Palliative Care*, 14(1), 8-27.

https://doi.org/10.1080/15524256.2018.1437590

Martins, H., & Proença, T. (2012). Minnesota satisfaction questionnaire-psychometric properties and validation in a population of Portuguese hospital workers. *FEP Journal-Economics & Management: Working Paper*, 471(1), 1-20.

https://parc.ipp.pt/index.php/iirh/article/view/1825

Medina, B.P., y Medina, S.R. (2021). *Relación entre capacitación y satisfacción laboral de colaboradores asistenciales de clínicas privadas categoría III - I en Lima Metropolitana 2021*. [Tesis de licenciatura en recursos humanos]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/658610

Miller, P.E. (2008). The relationship between job satisfaction and intention to leave of hospice nurses in a for-profit corporation. *Journal of Hospice & Palliative Nursing*, 10(1), 56-64.

https://www.nursingcenter.com/journalarticle?Article_ID=767794&Journal_ID=260877&Issue_ID=767771

Navarro, R.E. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional San Bartolomé*. [Tesis de maestría en gestión pública]. Universidad de César Vallejo, Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6710

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2004). *Estrategia global en materia de seguridad y salud en el trabajo*. Ginebra: OIT.
https://www.ilo.org/safework/info/policy-documents/WCMS_154865/lang--es/index.htm

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2013). *La prevención de las enfermedades profesionales*. Ginebra: OIT- SafeWork. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_209555.pdf

Ojeda, N. M. (2019). *La gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019*. [Tesis de licenciatura en administración]. Universidad de César Vallejo, Lima.

https://hdl.handle.net/20.500.12692/43232

Pulido, C.H., y Urbina, M.A. (2019). Geopolíticas del conocimiento psicológico y riesgos psicosociales: reproduciendo la subordinación por medio de las tesis de grado y postgrado. *Psykhe*, 28(1), 1-16. http://dx.doi.org/10.7764/psykhe.28.1.1198

Reyna, C.M. (2020). *Las remuneraciones del sector público y su impacto en la satisfacción laboral del personal de la sede administrativa de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2020*. [Tesis de maestría en gestión pública]. Universidad de César Vallejo, Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47492

Sohrabi, C., Alsafi, Z., O'Neill, N., Khan, M., Kerwan, A., Al-Jabir, A., Iosifidis, C., Agha, R. (2020). World Health Organization declares global emergency: a review of the 2019 novel coronavirus (COVID-19). *Int J Surg*, 76(1), 71-76.

https://doi.org/10.1016/j.ijsu.2020.02.034

Stevenson, D.G., Dalton, J.B., Grabowski, D.C. & Huskamp, H.A. (2015). Nearly half of all medicare hospice enrollees received care from agencies owned by regional or national chains. *Health Affairs*, 34(1), 30-38. https://doi.org/10.1377/hlthaff.2014.0599

World Health Organization -WHO-. (2020). *COVID-19 Dashboard*. Suiza: WHO Health Emergency Dashboard. https://covid19.who.int/

ANEXOS

Anexo 1

Instrumento de recolección de datos: Escala general de satisfacción laboral (OJS)

Espinal De La O & Abregú Tueros (2022)

Código	Área de trabajo o servicio	Profesión	Tiempo de servicios en el hospital	Edad	Sexo	
……	……	……	……	……	Varón	Mujer

Agradecemos marcar con "X" una alternativa de respuesta

Ítem N°	Descripción del ítem	Respuestas						
	Satisfacción intrínseca	Muy Insatisfecho						Muy Satisfecho
01	De... la sensación de logro que tengo de mi trabajo, estoy…	1	2	3	4	5	6	7
02	De… la oportunidad de trabajar solo en mi puesto, estoy…	1	2	3	4	5	6	7
03	De… la libertad de usar mi propio juicio, estoy…	1	2	3	4	5	6	7
04	De… la oportunidad de usar mis propios métodos para hacer el trabajo, estoy…	1	2	3	4	5	6	7
05	De… ser capaz de mantenerme ocupado todo el tiempo, estoy…	1	2	3	4	5	6	7
06	De… la forma en que mi trabajo proporciona un empleo estable, estoy…	1	2	3	4	5	6	7
07	De… la forma en que mis compañeros de trabajo se llevan bien entre sí, estoy…	1	2	3	4	5	6	7
	Satisfacción extrínseca							
08	De… la forma en que se ponen en práctica las políticas de la institución, estoy…	1	2	3	4	5	6	7
09	De… los elogios que recibo por hacer un buen trabajo, estoy…	1	2	3	4	5	6	7
10	De… mi salario y la cantidad de trabajo que hago, estoy…	1	2	3	4	5	6	7
11	De… las competencias de mi supervisor en la toma de decisiones, estoy…	1	2	3	4	5	6	7
12	De… la forma en que mi jefe trata a sus trabajadores, estoy…	1	2	3	4	5	6	7
13	De… la oportunidad de avanzar en este trabajo, estoy…	1	2	3	4	5	6	7
14	De… la oportunidad de decirle qué hacer a mis colegas o a los usuarios, estoy…	1	2	3	4	5	6	7
15	Sobre… las condiciones de trabajo, estoy…	1	2	3	4	5	6	7

Anexo 2

Ficha técnica: Escala general de satisfacción laboral (OJS)

Espinal De La O & Abregú Tueros (2022)

<table>
<tr><td>1.</td><td>Nombre del instrumento de recolección</td><td colspan="2">Escala general de satisfacción laboral (OJS: “Overall Job Satisfaction Scale”)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">2.</td><td>Autor desarrollador</td><td colspan="2">Warr, Cook & Wall (1979)</td></tr>
<tr><td>Autor de la adaptación a la versión española</td><td colspan="2">Llor et al. (2017), España.
Trabajadores de diferentes sectores [1]
Fiabilidad según consistencia interna
(Alfa de Cronbach: 0,88 para la escala total,
Alpha de Cronbach de 0,73 para satisfacción intrínseca; y Alpha de Cronbach 0,86 para la satisfacción extrínseca)</td></tr>
<tr><td>3.</td><td>Adaptación y validación para el Perú</td><td colspan="2">Abregú & Dos Santos (2022) [a]</td></tr>
<tr><td>4.</td><td>Versión</td><td colspan="2">Trabajadores y profesionales de la salud peruanos</td></tr>
<tr><td>5.</td><td>Modalidad de aplicación</td><td colspan="2">Individual (encuesta guiada) y colectiva (encuesta anónima)</td></tr>
<tr><td>6.</td><td>Duración</td><td colspan="2">Promedio de ocho minutos</td></tr>
<tr><td>7.</td><td>Objetivo del instrumento</td><td colspan="2">Evaluar la percepción de la satisfacción laboral en las dimensiones satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca</td></tr>
<tr><td rowspan="2">8.</td><td rowspan="2">Composición de ítems según dimensiones</td><td colspan="2">Total: 15 ítems con graduación tipo Likert Likert de siete puntos (1, 2, 3,4, 5, 6, 7)
1= “muy insatisfecho”; 7= “muy satisfecho”</td></tr>
<tr><td>Dimensión:
Satisfacción intrínseca
Factores basados en la tarea, el reconocimiento, la responsabilidad, y la promoción
(7 ítems): 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7</td><td>Dimensión:
Satisfacción extrínseca
Factores basados con la organización, los horarios, los salarios y las condiciones físicas del trabajo
(8 ítems): 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 15</td></tr>
<tr><td>9.</td><td>Validación</td><td colspan="2">Validez convergente adecuada
Correlación altamente significativa en sentido negativo con la escala abreviada EVP-salud (r = -0,769; p< 0,0003)</td></tr>
<tr><td>10.</td><td>Fiabilidad</td><td colspan="2">Fiabilidad según consistencia interna aceptable
(Alpha de Cronbach, α= 0,75 para la escala total; concuerda con el mínimo aceptable de: α= 0,75)</td></tr>
<tr><td>11.</td><td>Normalización</td><td colspan="2">Niveles de satisfacción laboral
(Niveles según valores de los eneatipos en tres niveles):
I (eneatipos 9,8,7): Puntajes 93 – 103
Alto nivel de satisfacción laboral
II (eneatipos 6,5,4): Puntajes 67 - 92
Satisfacción laboral media
III (enatipos 3,2,1): Puntajes 56 - 66
Bajo nivel de satisfacción laboral
Puntaje mínimo en la escala OJS: 56
Puntaje máximo en la escala OJS: 103</td></tr>
</table>

[1] Llor-Esteban et al. (2017). User violence towards nursing professionals in mental health services and emergency units. *Eur J Psychol Appl Leg Context.*, 9(1), 33–40.

[a] Abregú & dos Santos (2022). Sensitivity and specificity of a brief scale to evaluate psychological violence at work in Peruvian health professionals, *BMC Res Notes*, 15, e62.

Anexo 3

Base de datos: Satisfacción laboral en colaboradores de un hospital de Lima, 2019 y 2022.

	Cod	Pote..	AreaTrab	TServ	Edad	Sx	SI1	SI2	SI3	SI4	SI5	SI6	SI7	SE8	SE9	SE10	SE11	SE12	SE13	SE14	SE15	DSI1	DSI2	DSI3	DSI4	DSI5	DSI6	DSI7	DSE8	DSE9	DSE10	DSE11	DSE12	DSE13	DSE14	DSE15	SIAP	SIDP	SEAP	SEDP
1	0093	3	1	8	34	2	6	5	5	6	6	6	5	6	6	4	5	6	5	5	5	7	6	4	5	5	7	4	4	4	2	1	4	3	6	3	39	38	42	27
2	0094	3	1	23	53	2	6	6	6	6	5	6	4	5	7	4	5	5	5	5	5	7	7	5	5	4	7	3	3	5	2	1	3	3	6	3	39	38	41	26
3	0102	3	1	10	37	1	7	7	6	5	5	6	4	6	7	5	7	5	6	5	6	7	7	5	5	4	7	3	4	5	3	3	3	4	6	4	40	38	47	32
4	0123	3	1	8	34	2	7	7	6	5	6	5	4	6	6	4	5	6	6	6	6	7	7	5	5	5	6	3	4	4	2	1	4	4	7	4	40	38	45	30
5	0191	3	1	13	40	1	5	6	6	6	5	7	5	6	7	2	7	7	6	7	7	6	7	5	5	4	7	4	4	5	1	3	5	4	7	4	40	38	49	33
6	0103	3	1	19	49	1	7	7	6	5	6	5	4	6	6	5	6	5	5	6	6	7	7	5	5	5	6	3	4	4	3	2	3	3	7	4	40	38	45	30
7	0088	3	1	17	47	1	6	6	7	5	6	6	5	6	7	6	7	5	5	5	6	7	7	6	5	5	7	4	4	5	4	3	3	3	6	4	41	41	47	32
8	0068	3	1	8	34	2	6	6	6	6	6	7	4	6	6	4	6	5	6	6	6	7	7	5	5	5	7	3	4	4	2	2	3	4	7	4	41	39	45	30
9	0125	3	1	27	56	2	7	7	7	6	6	5	4	5	5	4	6	5	5	5	5	7	7	6	5	5	6	3	3	3	2	2	3	3	6	3	42	39	40	25
10	0040	3	1	3	30	1	7	7	7	5	6	6	4	7	6	3	7	7	6	7	7	7	7	6	5	5	7	3	5	4	1	3	5	4	7	4	42	40	50	33
11	0042	3	1	7	33	1	7	6	7	6	6	6	5	7	5	4	6	6	7	7	7	7	7	6	5	5	7	4	5	3	2	2	4	5	7	4	43	41	49	32
12	0097	3	1	8	34	2	6	6	5	7	7	7	6	6	6	4	6	5	6	6	6	7	7	4	5	5	7	5	4	4	2	2	3	4	7	4	44	40	45	30
13	0010	3	1	20	50	2	7	6	7	7	7	7	6	6	7	5	7	6	7	6	7	7	7	6	5	5	7	5	4	5	3	3	4	5	7	4	47	42	51	35
14	0198	8	2	12	36	1	5	6	6	3	4	5	1	2	7	4	5	5	5	5	3	6	7	4	5	3	6	1	2	5	2	1	3	3	6	1	30	32	36	23
15	0119	4	2	13	41	1	6	5	5	6	5	5	1	5	7	3	7	6	7	6	7	7	6	4	5	4	6	1	3	5	1	3	4	5	7	4	33	33	48	32
16	0246	4	2	7	31	2	6	4	6	6	6	6	1	5	7	4	7	4	7	7	7	7	6	5	5	5	7	1	3	5	2	3	2	5	7	4	35	36	48	31
17	0120	4	2	8	34	2	6	6	6	6	5	5	1	5	7	2	7	7	5	7	7	7	7	5	5	4	6	1	4	5	1	3	5	3	7	4	35	35	47	32
18	0192	8	2	12	36	1	6	6	5	6	6	6	2	6	7	4	6	6	6	6	6	7	7	4	5	4	7	1	4	5	2	2	4	4	7	4	37	35	47	32
19	0228	8	2	12	36	1	5	6	6	6	6	6	2	4	7	6	7	7	6	5	5	6	7	5	5	4	7	1	2	5	4	3	5	4	6	3	37	35	47	32
20	0196	4	2	2	28	2	5	6	5	6	6	6	4	6	6	2	6	5	6	6	6	6	7	4	5	5	7	3	4	4	1	2	3	4	7	4	38	37	43	29
21	0188	4	2	1	24	1	6	6	3	6	6	6	5	6	6	6	5	5	6	5	4	7	7	2	5	5	7	4	4	4	4	1	3	4	6	2	38	37	43	28

Continúa…. 1/7

Viene ….

	Cod	Pote..	AreaTrab	TServ	Edad	Sx	SI1	SI2	SI3	SI4	SI5	SI6	SI7	SE8	SE9	SE10	SE11	SE12	SE13	SE14	SE15	DSI1	DSI2	DSI3	DSI4	DSI5	DSI6	DSI7	DSE8	DSE9	DSE10	DSE11	DSE12	DSE13	DSE14	DSE15	SIAP	SIDP	SEAP	SEDP
22	0113	4	2	1	29	1	5	6	6	6	5	6	4	6	6	5	6	5	5	5	6	6	7	5	5	4	7	3	4	4	3	2	3	3	6	4	38	37	44	29
23	0187	4	2	2	30	1	6	6	6	6	6	5	3	5	6	4	6	6	6	6	5	7	7	5	5	5	6	2	3	4	2	2	4	4	7	3	38	37	44	29
24	0124	4	2	4	31	2	6	6	5	6	6	5	4	6	6	5	6	5	5	5	5	7	7	4	5	5	6	3	4	4	3	2	3	3	6	3	38	37	43	28
25	0098	4	2	5	32	2	6	6	6	6	6	5	3	6	6	5	6	5	6	5	5	7	7	5	5	5	6	2	4	4	3	2	3	4	6	3	38	37	44	29
26	0190	8	2	1	27	2	6	6	5	6	6	5	4	6	7	3	6	6	6	6	6	7	7	4	5	4	6	3	4	5	1	2	4	4	7	4	38	36	46	31
27	0223	4	2	20	50	1	6	5	6	6	6	6	4	7	5	5	6	5	5	5	4	7	7	5	5	4	7	3	5	3	3	2	3	3	6	2	39	38	42	27
28	0110	4	2	1	27	2	6	6	6	6	6	6	3	6	6	6	6	5	6	4	4	7	7	5	5	5	7	2	4	4	4	2	3	4	5	2	39	38	43	28
29	0226	8	2	23	53	2	6	6	6	6	6	6	3	5	7	5	6	7	7	5	6	7	7	5	5	5	7	2	3	5	3	2	5	5	6	4	39	38	48	33
30	0100	8	2	8	34	2	6	5	5	6	6	6	5	7	6	5	5	4	6	5	3	7	6	4	5	5	7	4	5	4	3	1	2	4	6	1	39	38	41	26
31	0186	8	2	3	29	1	6	6	6	6	6	6	3	5	7	5	6	6	6	6	5	7	7	5	5	5	7	2	3	5	3	2	4	4	7	3	39	38	46	31
32	0224	8	2	28	57	1	6	6	5	6	6	6	4	7	6	5	5	5	5	5	4	7	7	4	5	4	7	3	5	4	3	1	3	3	6	2	39	37	42	27
33	0195	8	2	12	38	2	6	6	6	6	6	6	3	6	5	3	6	6	7	7	6	7	7	5	5	4	7	2	4	3	1	2	4	5	7	4	39	37	46	30
34	0107	4	2	6	30	2	7	7	6	5	5	6	4	6	7	6	6	5	5	6	6	7	7	5	5	4	7	3	4	5	4	2	3	3	7	4	40	38	47	32
35	0117	4	2	10	36	2	6	7	6	6	6	5	4	7	5	5	5	6	7	7	7	7	7	5	5	5	6	3	5	3	3	1	4	5	7	4	40	38	49	32
36	0222	4	2	27	56	2	6	6	5	6	6	7	4	6	6	6	5	5	4	5	5	7	7	4	5	5	7	3	4	4	4	1	3	2	6	3	40	38	42	27
37	0095	4	2	27	56	2	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	6	7	5	5	5	7	5	4	4	3	2	4	4	6	3	41	40	45	30
38	0197	4	2	1	27	2	7	7	7	6	6	5	3	6	6	4	6	6	6	7	7	7	7	6	5	5	6	2	4	4	2	2	4	4	7	4	41	38	48	31
39	0081	4	2	4	29	1	6	6	7	6	6	6	4	6	6	5	6	3	5	4	5	7	7	6	5	5	7	3	4	4	3	2	1	3	5	3	41	40	40	25
40	0202	8	2	30	60	1	7	7	7	6	6	6	2	5	7	4	7	6	5	6	7	7	7	6	5	4	7	1	3	5	2	3	4	3	7	4	41	37	47	31
41	0082	8	2	1	27	2	7	6	6	6	6	6	4	6	6	5	6	3	5	4	5	7	7	5	5	4	7	3	4	4	3	2	1	3	5	3	41	38	40	25
42	0021	4	2	4	29	1	7	7	7	6	6	5	4	6	7	5	7	5	6	5	6	7	7	6	5	5	7	3	4	5	3	3	3	4	6	4	42	40	47	32

Continúa…. 2/7

Viene ….

	Cod	Pote..	AreaTrab	TServ	Edad	Sx	SI1	SI2	SI3	SI4	SI5	SI6	SI7	SE8	SE9	SE10	SE11	SE12	SE13	SE14	SE15	DSI1	DSI2	DSI3	DSI4	DSI5	DSI6	DSI7	DSE8	DSE9	DSE10	DSE11	DSE12	DSE13	DSE14	DSE15	SIAP	SIDP	SEAP	SEDP
43	0043	4	2	10	37	1	7	7	7	6	5	6	5	7	6	4	6	6	7	7	7	7	7	6	5	4	7	4	5	4	2	2	4	5	7	4	43	40	50	33
44	0039	8	2	2	27	2	7	7	7	6	6	6	4	6	5	4	5	7	7	7	7	7	7	6	5	4	7	3	4	3	2	1	5	5	7	4	43	39	48	31
45	0086	4	2	2	27	2	6	6	5	7	7	7	6	7	7	5	7	6	7	6	7	7	7	4	5	5	7	5	5	5	3	3	4	5	7	4	44	40	52	36
46	0031	8	2	2	27	2	6	7	7	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	7	5	5	5	4	3	5	5	7	4	44	42	55	38
47	0050	4	2	6	30	2	7	7	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	5	5	7	5	4	5	4	2	4	4	7	4	47	42	51	34
48	0025	8	2	30	57	2	7	7	7	7	7	7	6	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	6	5	6	7	5	5	5	3	2	5	5	7	4	48	43	53	36
49	0122	5	3	1	27	2	6	6	6	6	6	5	3	5	6	6	5	5	5	5	4	6	7	5	5	5	6	2	3	4	4	1	3	3	6	2	38	36	41	26
50	0116	5	3	1	28	2	5	6	6	6	6	5	4	6	6	4	7	6	5	5	5	5	7	5	5	5	6	3	4	4	2	3	4	3	6	3	38	36	44	29
51	0096	5	3	2	27	1	6	6	6	6	6	6	3	5	5	5	5	5	5	5	4	6	7	5	5	5	7	2	3	3	3	1	3	3	6	2	39	37	39	24
52	0037	5	3	5	32	2	7	7	7	6	6	5	4	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	6	3	5	5	4	3	5	5	7	4	42	39	55	38
53	0084	5	3	18	48	2	7	7	7	6	6	5	4	5	6	6	6	5	5	5	5	7	7	6	5	5	6	3	3	4	4	2	3	3	6	3	42	39	43	28
54	0020	5	3	1	25	1	7	6	7	6	6	6	5	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	5	5	7	4	4	5	4	2	4	4	7	4	43	41	51	34
55	0004	5	3	20	50	2	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	7	5	5	5	4	3	5	5	7	4	48	42	55	38
56	0212	6	4	8	34	2	6	6	6	3	4	5	1	5	4	5	5	5	4	4	3	7	7	5	5	3	6	1	3	2	3	1	3	2	5	1	31	34	35	20
57	0209	6	4	1	24	1	6	6	6	3	4	5	1	3	5	5	5	5	5	4	3	7	7	5	5	3	6	1	1	3	3	1	3	3	5	1	31	34	35	20
58	0005	6	4	1	27	2	6	5	6	6	5	5	1	5	7	5	7	6	6	6	6	7	6	5	5	4	6	1	3	5	3	3	4	4	7	4	34	34	48	33
59	0239	6	4	7	32	2	6	6	6	6	5	4	1	3	7	6	7	4	6	5	5	7	7	5	5	4	5	1	1	5	4	3	2	4	6	3	34	34	43	28
60	0238	6	4	17	47	1	6	6	6	6	5	5	1	5	6	4	7	4	7	7	7	7	7	5	5	4	6	1	3	4	2	3	2	5	7	4	35	35	47	30
61	0101	6	4	30	58	1	6	6	6	6	6	5	3	6	6	5	6	5	4	6	6	7	7	5	5	5	6	2	4	4	3	2	3	2	7	4	38	37	44	29
62	0121	6	4	27	56	2	6	6	6	6	4	6	4	6	6	5	6	5	6	5	5	7	7	5	5	3	7	3	4	4	3	2	3	4	6	3	38	37	44	29
63	0104	6	4	27	56	2	6	6	6	6	6	6	3	6	7	5	6	5	5	5	5	7	7	5	5	5	7	2	4	5	3	2	3	3	6	3	39	38	44	29

Continúa…. 3/7

Viene

	Cod	Pote.	AreaTrab	TServ	Edad	Sx	SI1	SI2	SI3	SI4	SI5	SI6	SI7	SE8	SE9	SE10	SE11	SE12	SE13	SE14	SE15	DSI1	DSI2	DSI3	DSI4	DSI5	DSI6	DSI7	DSE8	DSE9	DSE10	DSE11	DSE12	DSE13	DSE14	DSE15	SIAP	SIDP	SEAP	SEDP
64	0112	6	4	10	37	2	6	6	5	6	6	6	4	6	6	3	6	6	6	5	6	7	7	4	5	5	7	3	4	4	1	2	4	4	6	4	39	38	44	29
65	0059	6	4	10	36	1	7	7	6	5	5	6	4	6	6	4	6	6	6	5	6	7	7	5	5	4	7	3	4	4	2	2	4	4	6	4	40	38	45	30
66	0114	6	4	10	37	1	7	7	5	6	6	5	4	6	5	5	5	5	4	4	4	7	7	4	5	5	6	3	4	3	3	1	3	2	5	2	40	37	38	23
67	0060	6	4	11	37	1	6	6	6	5	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	7	5	4	5	4	3	5	5	7	4	41	41	54	37
68	0118	6	4	10	37	2	6	7	7	6	6	6	4	5	6	5	6	5	4	4	5	7	7	6	5	5	7	3	3	4	3	2	3	2	5	3	42	40	40	25
69	0023	6	4	28	57	1	7	7	7	6	6	6	4	7	5	5	7	7	6	7	6	7	7	6	5	5	7	3	5	3	3	3	5	4	7	4	43	40	50	34
70	0033	6	4	30	58	2	7	7	7	6	7	6	5	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	6	5	5	7	4	5	5	4	3	4	4	7	4	45	41	53	36
71	0030	6	4	27	56	2	7	7	7	6	7	7	5	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	5	5	7	4	4	4	4	3	5	5	7	4	46	41	52	36
72	0062	6	4	10	37	1	7	7	6	6	7	7	6	6	7	4	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	7	5	4	5	2	3	5	5	7	4	46	41	52	35
73	0204	16	5	20	50	2	6	6	6	6	5	6	1	5	7	4	7	5	6	6	6	7	7	5	5	4	7	1	3	5	2	3	3	4	7	4	36	36	46	31
74	0205	16	5	1	28	2	6	6	6	6	5	6	1	6	7	3	6	6	6	6	6	7	7	5	5	4	7	1	4	5	1	2	4	4	7	4	36	36	46	31
75	0230	16	5	15	45	2	6	5	5	6	4	6	4	5	7	5	6	6	7	7	3	7	6	4	5	3	7	3	3	5	3	2	4	5	7	1	36	35	46	30
76	0203	16	5	2	28	2	7	7	7	4	5	5	2	4	5	4	6	5	6	5	3	7	7	6	5	4	6	1	2	3	2	2	3	4	6	1	37	36	38	23
77	0229	16	5	20	50	1	6	6	5	6	5	5	4	7	6	5	4	6	5	4	5	7	7	4	5	4	6	1	5	4	3	1	4	3	5	3	37	34	42	28
78	0194	16	5	1	28	2	5	6	6	6	5	5	4	5	6	5	7	7	7	4	5	6	7	5	5	4	6	3	3	4	3	3	5	5	5	3	37	36	46	31
79	0231	16	5	5	30	2	6	6	6	6	5	6	4	6	6	4	5	5	5	5	5	7	7	5	5	4	7	1	4	4	2	1	3	3	6	3	39	36	41	26
80	0018	16	5	12	40	2	7	7	7	6	5	6	4	7	5	5	5	6	7	7	7	7	7	6	5	4	7	3	5	3	3	1	4	5	7	4	42	39	49	32
81	0047	16	5	25	55	2	7	7	7	7	7	6	6	6	7	5	7	7	6	7	7	7	7	6	5	5	7	5	4	5	3	3	5	4	7	4	47	42	52	35
82	0201	8	6	22	53	1	6	6	6	3	4	6	1	2	5	5	6	6	5	5	5	7	7	5	5	3	7	1	1	3	3	2	4	3	6	3	32	35	39	25
83	0207	8	6	24	54	2	6	4	6	6	5	5	1	4	6	4	7	7	7	7	6	7	5	5	5	4	6	1	2	4	2	3	5	5	7	4	33	33	48	32
84	0233	8	6	2	29	2	6	6	6	6	5	6	1	4	7	2	7	7	5	7	7	7	7	5	5	4	7	1	2	5	1	3	5	3	7	4	36	36	46	30

Continúa…. 4/7

Viene …

	Cod	Pote..	AreaTrab	TServ	Edad	Sx	SI1	SI2	SI3	SI4	SI5	SI6	SI7	SE8	SE9	SE10	SE11	SE12	SE13	SE14	SE15	DSI1	DSI2	DSI3	DSI4	DSI5	DSI6	DSI7	DSE8	DSE9	DSE10	DSE11	DSE12	DSE13	DSE14	DSE15	SIAP	SIDP	SEAP	SEDP
85	0206	8	6	1	25	2	7	7	7	4	5	5	2	4	4	4	6	6	6	4	4	7	7	6	5	4	6	1	2	2	2	2	4	4	5	2	37	36	38	23
86	0111	4	6	6	32	2	6	6	6	6	6	6	3	6	6	6	7	6	4	4	3	7	7	5	5	5	7	2	4	4	4	3	4	2	5	1	39	38	42	27
87	0089	4	6	1	27	2	6	6	5	6	6	7	4	5	5	5	7	6	6	4	5	7	7	4	5	5	7	3	3	3	3	3	4	4	5	3	40	38	43	28
88	0227	8	6	2	28	1	6	6	6	6	6	6	4	5	7	5	5	5	7	7	4	7	7	5	5	5	7	3	3	5	3	1	3	5	7	2	40	39	45	29
89	0091	4	6	3	29	2	6	6	6	6	6	6	5	6	6	4	6	5	6	6	6	7	7	5	5	5	7	3	4	4	2	2	3	4	7	4	41	39	45	30
90	0007	8	6	15	46	1	7	7	7	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	5	5	7	3	4	4	4	2	4	4	7	4	43	40	50	33
91	0092	4	6	4	29	1	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	5	5	5	7	5	4	5	4	2	4	4	7	4	44	41	51	34
92	0041	4	6	1	27	2	7	7	7	6	7	7	4	7	7	5	7	6	7	7	7	7	7	6	5	5	7	3	5	5	3	3	4	5	7	4	45	40	53	36
93	0027	4	6	1	25	1	7	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	5	5	7	5	4	5	4	2	4	4	7	4	46	42	51	34
94	0034	8	6	2	27	1	6	7	7	6	7	7	6	7	7	3	7	7	6	7	7	7	7	6	5	6	7	5	5	5	1	3	5	4	7	4	46	43	51	34
95	0046	8	6	1	24	1	7	7	6	7	6	7	6	6	7	5	7	6	6	7	7	7	7	5	5	5	7	5	4	5	3	3	4	4	7	4	46	41	51	34
96	0049	8	6	6	32	2	7	7	7	6	7	7	6	6	7	5	7	6	7	7	7	7	7	6	5	6	7	5	4	5	3	3	4	5	7	4	47	43	52	35
97	0051	8	6	15	46	1	7	7	7	6	7	7	6	7	7	5	7	7	7	6	7	7	7	6	5	5	7	5	5	5	3	3	5	5	7	4	47	42	53	37
98	0032	8	6	5	32	2	7	7	7	7	7	7	6	7	7	4	7	6	6	6	7	7	7	6	5	6	7	5	5	5	2	3	4	4	7	4	48	43	50	34
99	0235	8	7	3	29	1	6	4	6	6	5	5	1	5	7	3	7	6	6	6	5	7	5	5	5	4	6	1	3	5	1	3	4	4	7	3	33	33	45	30
100	0237	8	7	17	47	1	6	5	4	6	4	6	2	4	6	4	6	5	7	7	7	7	6	3	5	3	7	1	2	4	2	2	3	5	7	4	33	32	46	29
101	0208	8	7	2	29	2	6	6	5	6	4	6	1	5	6	5	6	4	4	4	6	7	7	4	5	3	7	1	3	4	3	2	2	2	5	4	34	34	40	25
102	0199	8	7	7	31	2	5	5	6	6	6	5	1	5	7	3	7	7	6	7	6	6	6	5	5	5	6	1	3	5	1	3	5	4	7	4	34	34	48	32
103	0234	8	7	1	24	2	6	6	6	6	5	5	1	4	7	2	6	6	5	4	6	7	7	5	5	4	6	1	2	5	1	2	4	3	5	4	35	35	40	26
104	0236	8	7	17	47	1	6	6	6	6	4	6	1	5	6	3	7	6	7	7	7	7	7	5	5	3	7	1	3	4	1	3	4	5	7	4	35	35	48	31
105	0200	8	7	12	36	1	6	4	6	6	6	6	2	5	7	5	7	7	5	5	7	7	5	5	5	5	7	1	3	5	3	3	5	3	6	4	36	35	48	32

Continúa …. 5/7

Viene …

	Cod	Pote..	AreaTrab	TServ	Edad	Sx	SI1	SI2	SI3	SI4	SI5	SI6	SI7	SE8	SE9	SE10	SE11	SE12	SE13	SE14	SE15	DSI1	DSI2	DSI3	DSI4	DSI5	DSI6	DSI7	DSE8	DSE9	DSE10	DSE11	DSE12	DSE13	DSE14	DSE15	SIAP	SIDP	SEAP	SEDP
106	0225	8	7	20	50	2	6	6	6	6	6	6	3	7	6	4	6	6	7	7	5	7	7	5	5	5	7	2	5	4	2	2	4	5	7	3	39	38	48	32
107	0087	4	7	21	51	2	7	7	7	6	7	7	5	7	7	5	7	6	7	7	7	7	7	6	5	5	7	4	5	5	3	3	4	5	7	4	46	41	53	36
108	0085	4	7	1	28	2	7	7	7	7	7	6	5	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	6	5	5	7	4	5	5	4	3	4	5	7	4	46	41	54	37
109	0028	4	7	1	29	2	7	7	7	7	7	6	6	7	7	5	6	7	7	7	6	7	7	6	5	5	7	5	5	5	3	2	5	5	7	4	47	42	52	36
110	0090	4	7	3	29	2	7	7	7	7	7	7	6	7	7	5	7	6	7	7	7	7	7	6	5	5	7	5	5	5	3	3	4	5	7	4	48	42	53	36
111	0240	2	8	21	51	2	6	6	6	6	4	5	1	5	6	4	6	6	7	7	7	7	7	5	5	3	6	1	3	4	2	2	4	5	7	4	34	34	48	31
112	0211	2	8	1	27	2	6	4	6	6	6	6	1	4	5	5	6	5	4	4	4	7	5	5	5	5	7	1	2	3	3	2	3	2	5	2	35	35	37	22
113	0099	2	8	1	27	2	6	5	6	6	6	6	4	6	5	6	7	6	5	4	4	7	6	5	5	5	7	3	4	3	4	3	4	3	5	2	39	38	43	28
114	0106	2	8	20	51	1	6	6	6	6	7	6	4	5	6	4	6	6	6	6	6	7	7	5	5	5	7	3	3	4	2	2	4	4	7	4	41	39	45	30
115	0006	2	8	6	32	2	7	7	7	6	6	5	4	7	7	6	6	6	5	5	5	7	7	6	5	5	6	3	2	5	4	2	4	3	6	3	42	39	47	29
116	0015	2	8	7	31	2	7	7	7	6	6	6	4	6	6	5	7	6	6	7	7	7	7	6	5	5	7	3	4	4	3	3	4	4	7	4	43	40	50	33
117	0017	2	8	7	31	2	7	7	7	4	6	7	5	6	6	4	5	5	4	5	5	7	7	6	5	5	7	4	4	4	2	1	3	2	6	3	43	41	40	25
118	0036	2	8	20	50	1	7	7	7	6	6	6	5	6	7	6	7	6	6	6	7	7	7	6	5	5	7	4	4	5	4	3	4	4	7	4	44	41	51	35
119	0215	2	9	18	48	1	6	6	6	6	5	5	1	4	7	5	7	7	5	6	7	7	7	5	5	4	6	1	2	5	3	3	5	3	7	4	35	35	48	32
120	0241	2	9	5	29	1	7	7	7	4	5	6	1	4	5	6	5	5	5	5	3	7	7	6	5	4	7	1	2	3	4	1	3	3	6	1	37	37	38	23
121	0014	2	9	8	34	2	6	6	5	6	6	5	4	6	6	4	5	6	6	6	5	7	7	4	5	5	6	3	4	4	2	1	4	4	7	3	38	37	44	29
122	0029	2	9	13	42	1	7	7	7	6	6	6	4	7	5	5	5	6	7	7	7	7	7	6	5	5	7	3	5	3	3	1	4	5	7	4	43	40	49	32
123	0035	2	9	5	32	1	7	7	7	6	6	6	5	7	7	5	7	7	6	7	6	7	7	6	5	5	7	4	5	5	3	3	5	4	7	4	44	41	52	36
124	0232	8	10	1	28	2	5	6	6	6	4	5	1	5	7	3	7	7	6	6	7	6	7	5	5	3	6	1	3	5	1	3	5	4	7	4	33	33	48	32
125	0210	2	10	1	25	1	7	7	7	4	5	5	2	3	6	3	7	7	4	4	4	7	7	6	5	4	6	1	1	4	1	3	5	2	5	2	37	36	38	23
126	0193	1	10	4	32	2	6	5	6	6	6	6	4	6	7	6	6	7	5	6	5	7	6	5	5	5	7	3	4	5	4	2	5	3	7	3	39	38	48	33

Continúa … 6/7

Viene …

	Cod	Pote	AreaTrab	TServ	Edad	Sx	SI1	SI2	SI3	SI4	SI5	SI6	SI7	SE8	SE9	SE10	SE11	SE12	SE13	SE14	SE15	DSI1	DSI2	DSI3	DSI4	DSI5	DSI6	DSI7	DSE8	DSE9	DSE10	DSE11	DSE12	DSE13	DSE14	DSE15	SIAP	SIDP	SEAP	SEDP
127	0063	8	10	13	43	1	7	7	6	5	6	5	4	5	6	4	6	6	6	6	6	7	7	5	5	5	7	3	3	4	2	2	4	4	7	4	40	39	45	30
128	0189	1	10	30	59	2	6	6	6	6	5	6	5	6	7	4	7	6	6	6	6	7	7	5	5	4	7	4	4	5	2	3	4	4	7	4	40	39	48	33
129	0083	1	10	6	30	2	7	7	6	5	5	6	4	5	6	4	6	5	4	5	5	7	7	5	5	4	7	3	3	4	2	2	3	2	6	3	40	38	40	25
130	0080	1	10	1	28	1	6	6	6	5	6	6	6	6	6	4	6	5	6	6	6	7	7	5	5	5	7	5	4	4	2	2	3	4	7	4	41	41	45	30
131	0108	8	10	14	41	2	7	7	7	6	5	6	4	6	6	5	4	5	5	4	4	7	7	6	5	4	7	3	4	4	3	1	3	3	5	2	42	39	39	25
132	0061	8	10	3	29	2	7	7	7	6	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	6	7	7	6	5	5	6	3	3	3	3	1	3	3	6	4	42	39	41	26
133	0012	1	10	3	29	2	6	5	6	7	7	7	6	5	6	4	6	6	6	6	6	7	6	5	5	5	7	5	3	4	2	2	4	4	7	4	44	40	45	30
134	0026	1	10	12	40	2	7	7	7	6	6	6	5	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	7	4	5	4	5	3	5	5	7	4	44	41	55	38
135	0052	8	10	33	61	1	7	7	7	6	6	7	5	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	6	5	5	7	4	5	5	3	2	5	5	7	4	45	41	53	36
136	0048	8	10	10	39	2	7	7	7	6	7	6	5	7	7	5	7	7	7	6	7	7	7	6	5	5	7	4	5	5	3	3	5	5	7	4	45	41	53	37
137	0045	8	10	2	28	2	7	7	7	7	7	6	6	7	7	5	7	7	7	6	6	7	7	6	5	5	6	5	5	5	3	3	5	5	7	4	47	41	52	37
138	0016	8	10	1	24	2	7	7	7	7	7	6	6	6	7	5	7	7	7	7	6	7	7	6	5	6	7	5	4	5	3	3	5	5	7	4	47	43	52	36

Anexo 4

Resultados de análisis estadístico en IBM-SPSS

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		SatisIntrAP	SatisExtrAP
N		138	138
Parámetros normales[a,b]	Media	40,14	46,21
	Desv. Desviación	4,186	4,754
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,071	,068
	Positivo	,071	,049
	Negativo	-,060	-,068
Estadístico de prueba		,071	,068
Sig. asintótica(bilateral)		,084[c]	,200[c,d]

Satisfacción intrínseca antes (AP) y durante (DP) la pandemia

Prueba de muestras emparejadas

		Diferencias emparejadas							
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia Inferior	Superior	t	gl	Sig. (bilateral)
Par 1	SatisIntrAP - SatisIntrDP	1,964	1,818	,155	1,658	2,270	12,689	137	,000
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia Inferior	Superior	t	gl	Sig. (bilateral)
Par 1	SatisExtrAP - SatisExtrDP	15,667	,954	,081	15,506	15,827	192,931	137	,000

Satisfacción extrínseca antes (AP) y durante (DP) la pandemia

Satisfacción intrínseca según sexo

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia Inferior	Superior
SatisIntrDP	Se asumen varianzas iguales	1,388	,241	-,540	136	,590	-,252	,466	-1,174	,671
	No se asumen varianzas iguales			-,527	101,962	,599	-,252	,478	-1,199	,696

Satisfacción extrínseca según sexo

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia Inferior	Superior
SatisExtrDP	Se asumen varianzas iguales	,715	,399	-,120	136	,905	-,086	,716	-1,502	1,331
	No se asumen varianzas iguales			-,122	116,445	,903	-,086	,704	-1,481	1,309

Satisfacción intrínseca y extrínseca DP según áreas de trabajo

Prueba de homogeneidad de varianzas

		Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
SatisIntrDP	Se basa en la media	2,050	9	128	,039
	Se basa en la mediana	1,235	9	128	,280
	Se basa en la mediana y con gl ajustado	1,235	9	98,477	,283
	Se basa en la media recortada	2,039	9	128	,040
SatisExtrDP	Se basa en la media	1,496	9	128	,156
	Se basa en la mediana	1,096	9	128	,370
	Se basa en la mediana y con gl ajustado	1,096	9	110,024	,371
	Se basa en la media recortada	1,482	9	128	,161

ANOVA

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
SatisIntrDP	Entre grupos	110,879	9	12,320	1,840	,067
	Dentro de grupos	856,947	128	6,695		
	Total	967,826	137			
SatisExtrDP	Entre grupos	88,325	9	9,814	,574	,817
	Dentro de grupos	2189,914	128	17,109		
	Total	2278,239	137			

Anexo 5: Matriz de consistencia

Satisfacción laboral: Antes y durante la pandemia por COVID-19 en colaboradores de un hospital público de Lima, 2019/2022

Ida Selene Espinal De La O

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensión	Indicadores	Verificadores
PROBLEMA PRINCIPAL En entornos de emergencia sanitaria la satisfacción laboral no está siendo evaluada diferenciando entre satisfacción intrínseca y extrínseca, ni entre cada uno de los determinantes sociolaborales. **INTERROGANTE GENERAL** ¿La satisfacción laboral intrínseca y extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima se incrementan significativamente durante la pandemia COVID-19 y se diferencian según el sexo y área de trabajo? **INTERROGANTES ESPECIFICAS** ¿La satisfacción laboral intrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima antes y durante la pandemia COVID-19 se diferencian significativamente? ¿La satisfacción laboral extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima antes y durante la pandemia COVID-19 se diferencian significativamente? ¿La satisfacción laboral intrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 se diferencian según el sexo de los trabajadores? ¿La satisfacción laboral extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 se diferencian según el sexo de los trabajadores? ¿La satisfacción laboral intrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 se diferencian según el área de trabajo? ¿La satisfacción laboral extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 se diferencian según el área de trabajo?	**GENERAL** Comparar la satisfacción laboral intrínseca y extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima antes y durante la pandemia COVID-19 así como según el sexo y área de trabajo de los trabajadores durante dicha pandemia. **ESPECIFICOS** O1. Comparar la satisfacción laboral intrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima antes y durante la pandemia COVID-19. O2. Comparar la satisfacción laboral extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima antes y durante la pandemia COVID-19. O3. Comparar la satisfacción laboral intrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 según el sexo de los mismos trabajadores. O4. Comparar la satisfacción laboral extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 según el sexo de los mismos trabajadores. O5. Comparar la satisfacción laboral intrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 según el área de trabajo. O6. Comparar la satisfacción laboral extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 según el área de trabajo.	**GENERAL** La satisfacción laboral intrínseca y extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima antes y durante la pandemia COVID-19 son significativamente diferentes, así como entre el sexo y área de trabajo de los trabajadores durante dicha pandemia. **ESPECÍFICAS** H1. La satisfacción laboral intrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima antes y durante la pandemia COVID-19 son significativamente diferentes. H2. La satisfacción laboral extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima antes y durante la pandemia COVID-19 son significativamente diferentes. H3. La satisfacción laboral intrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 son significativamente diferentes según el sexo de los mismos trabajadores. H4. La satisfacción laboral extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 son significativamente diferentes según el sexo de los mismos trabajadores. H5. La satisfacción laboral intrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 son significativamente diferentes según el área de trabajo. H6. La satisfacción laboral extrínseca de los colaboradores de un hospital público de Lima durante la pandemia COVID-19 son significativamente diferentes según el área de trabajo.	VARIABLE INDEPEND. Satisfacción laboral	Satisfacción intrínseca Relacionada al reconocimiento, sobre las responsabilidades asignadas, sobre la promoción en el puesto, y relacionada al contenido de las tareas	Sensación de logro Independencia en el puesto Autonomía para toma de decisiones Autonomía para aplicación de métodos Tareas diversificadas y completas Percepción de estabilidad laboral Percepción de relaciones interpersonales	Escala general de satisfacción laboral (OJS: iniciales en inglés)
				Satisfacción extrínseca Satisfacción relativa a la organización, sobre los horarios de trabajo, sobre las remunerac., y sobre las condiciones de trabajo	Puesta en práctica de políticas institucionales Reconocimientos por buen desempeño laboral Equivalencia entre sueldo y carga de trabajo del supervisor en toma de decisiones Percepción de trato del jefe hacia los trabajadores Oportunidad de realizac. laboral Oportunidad de compartir habilidades con colegas Percepción sobre las condiciones de trabajo	
			VARIAB. EXTERNAS (Determinan-tes)	Sexo	Femenino Masculino	Información sociolaboral (1ra. parte de la escala de satisfacción laboral)
				Área de trabajo	Ayuda al diagnóstico Medicina Farmacia Odontología Ginecología Cirugía Emergencias Seguros Admisión Programas	