



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Condiciones laborales y satisfacción del usuario interno en una  
posta médica pública, Chicama 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración**

**AUTOR:**

**Sanchez Zelada, Edward Jose (ORCID:0000-0001-9782-0221)**

**ASESOR:**

**Mg. Romero Escalante, Victor Fabian (ORCID:0000-0002-7186-9411)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de Organizaciones**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo es dedicado a Dios, por darme el apoyo espiritual para mantenerme firme en mis decisiones, y por la sabiduría brindada al momento de hacer este trabajo.

A mis padres por su amor y su entrega incondicional, siendo guías en cada paso de mi vida.

A nuestro profesor Víctor Fabián Romero Escalante por brindarme una enseñanza de calidad.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darme salud, sabiduría, por ser mi fuerza y compañía espiritual.

A mis padres por su apoyo constante.

A nuestro profesor por brindarnos esta nueva experiencia y orientarnos en el camino.

## Índice de Contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos .....	ivv
Índice de Tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variable y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	13
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos .....	14
3.6. Métodos de análisis de datos .....	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
3.8. RESULTADOS.....	16
IV. DISCUSIÓN .....	24
V. CONCLUSIONES.....	25
VI. RECOMENDACIONES .....	26
REFERENCIAS .....	27
ANEXOS .....	35

## Índice de tablas

Tabla 1. Técnica e instrumento de recolección.....	14
Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad variable independiente.....	14
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad variable dependiente.....	15
Tabla 4. Relación significativa entre la condición laboral y la satisfacción del usuario interno en el puesto de salud de Alto Perú, Chicama 2021.....	16
Tabla 5. Relación entre las condiciones laborales y el trabajo en general en el P.S. Alto Perú.....	17
Tabla 6. Relación entre las condiciones laborales y el trabajo en general en el P.S. Alto Perú.....	18
Tabla 7. Relación entre las condiciones laborales y la interacción con el jefe inmediato en el P.S. Alto Perú, Chicama 2021 .....	18
Tabla 8. Relación entre las condiciones laborales y las remuneraciones e incentivos en el P.S. Alto Perú, Chicama 2021 .....	19
Tabla 9. Relación entre las condiciones laborales y la interacción con los compañeros de trabajo en el P.S. Alto Perú, Chicama 2021. ....	20
Tabla 10. Pruebas de normalidad .....	20
Tabla 11. Tabla de frecuencia de Condiciones laborales.....	21
Tabla 12. Tabla de frecuencia de Satisfacción del usuario interno.....	22

## Índice de figuras

Figura 1. Condiciones laborales.....	22
Figura 2. Satisfacción del usuario interno.....	23

## RESUMEN

El propósito de la investigación es demostrar la influencia de las condiciones laborales del P.S. Alto Perú con la satisfacción del usuario interno. El objetivo es analizar las condiciones laborales en el personal de servicio de centro de salud pública, constituyéndose en la base para definir las políticas de gestión de seguridad y salud laboral, así como la clave para reducir accidentes y enfermedades laborales y satisfacer al usuario interno. La metodología presenta un estudio cuantitativo descriptivo correlacional de corte transversal, la población es finita y estuvo constituida por 32 trabajadores del establecimiento. Como principal hallazgo se infiere que las condiciones laborales y la satisfacción del usuario interno en el puesto de salud ALTO PERÚ tienen una relación significativa, directa y moderada, lo que significa que mientras se mejoren las condiciones laborales dentro del P.S. ALTO PERÚ se mejora la satisfacción del usuario interno, entendiéndose que se hace una mejor gestión. Las condiciones laborales influyen en la satisfacción del usuario interno por lo cual unas buenas condiciones laborales para el trabajador influirán directamente en la felicidad de éste, por lo que indirectamente se transformará en una gran cantidad de beneficios para la institución.

**Palabras clave:** Condiciones laborales, satisfacción laboral, usuario.

## ABSTRACT

The purpose of the research is to demonstrate the influence of the working conditions of the P.S. Upper Peru with the satisfaction of the internal user. The objective is to analyze the working conditions in the service personnel of the public health center, constituting the basis for defining occupational health and safety management policies, as well as the key to reducing accidents and occupational diseases and satisfying the internal user. The methodology presents a descriptive descriptive cross-sectional quantitative study, the population is finite and consisted of 32 workers of the establishment. As the main finding, it is inferred that the working conditions and the satisfaction of the internal user in the ALTO PERU health post have a significant, direct and moderate relationship, which means that as long as the working conditions within the P.S. ALTO PERU are improved, the satisfaction of the internal user is improved, understanding that better management is done. Working conditions influence the satisfaction of the internal user, so good working conditions for the worker will directly influence the worker's happiness, so it will indirectly become a large number of benefits for the institution.

Keywords: Working conditions, job satisfaction, username.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en los centros de salud a nivel mundial, las condiciones laborales son muy importantes e influyen en el comportamiento del personal interno, debido a los acontecimientos que estamos viviendo por el covid 19 y al alto riesgo de contagios, entre otras enfermedades. En un centro de salud, es de gran importancia la satisfacción del usuario interno para poder dar buena atención a los pacientes y esto incluye tener todos los accesorios de trabajo necesarios en buen estado, tanto para la protección de los trabajadores como para la buena atención de los pacientes y trabajar en un ambiente cómodo.

Frente a la pregunta ¿Qué quiere un trabajador? Existen muchos factores frente al trabajo en los cuales influye las actitudes de los trabajadores, estos factores son más conocidos como de primer orden o motivadores, y también los factores de segundo o higiénico. En el primer factor se encuentra el logro de las propias actividades del trabajo y el reconocimiento que se obtiene del mismo, el gusto por realizar el trabajo, toda la responsabilidad y factores que conllevan a realizarlo, y el sentir con respecto a lo que se hace, que se va avanzando (Herzberg et al., 2017). Como factores higiénicos está la seguridad del trabajo, el sueldo, las condiciones laborales, la calidad que abarca la supervisión, las relaciones interpersonales, las políticas, entre otros.

Por lo tanto, para tener una mejor calidad en el trabajo, no es necesario contar con un mejor sueldo, sino a como se dan las condiciones y facilidades del trabajo a favor de las personas que trabajan en la institución, aunque los empleados no son los que deciden trabajar solamente con ideas en las condiciones laborales, sí pueden tener consecuencias positivas o negativas en el largo plazo y en la productividad de los empleados: “Y entre las diversas situaciones que se dan en el transcurso del tiempo, los trabajadores pueden tomar decisiones que serán condicionadas y acabará la mayor parte por el entorno laboral” (Rodríguez-Oreggia y Silva, 2009, p. 152).



El factor más importante para que el empleado pueda tener bienestar, es la condición laboral, así, puede el trabajador tener una relación directa entre el bienestar del trabajo y las condiciones de trabajo, entonces de esta forma “Para tener una mayor productividad, hay que tener un mejor bienestar laboral y esto se realiza obteniendo mejores condiciones laborales”, como indican Rodríguez-Oreggia y Silva (2009).

Kessler et al. (2017), sostienen que en la atención de la salud la innovación ha sido de gran importancia y cada vez ha sido mayor, lo que conlleva a estructurar una configuración virtuosa con mucha urgencia de factores que apoyen a innovar dentro de los organismos públicos, esto se realiza requiriendo nuevas capacidades y competencias flexibles para crear nuevos conocimientos y generar un mayor aprovechamiento de recursos y una mejor calidad de los servicios de salud basándose en las necesidades de los trabajadores de los servicios hospitalarios, de acuerdo a los resultados esperados de la incorporación de la creatividad e innovación dentro de la gestión de la salud.

### 1.1. Formulación del Problema

Problema general:

- ¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y la satisfacción del usuario interno en el PS Alto Perú – Chicama durante el año 2021?

Problemas específicos:

- ¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y el trabajo actual en el PS Alto Perú – Chicama durante el año 2021?

- ¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y el trabajo en general en el P.S. Alto Perú – Chicama durante el año 2021?

- ¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y la interacción con el jefe inmediato en el P.S. Alto Perú – Chicama durante el año 2021?

- ¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y las remuneraciones e incentivos en el P.S. Alto Perú – Chicama durante el año 2021?

- ¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y la interacción con los compañeros de trabajo en el P.S. Alto Perú – Chicama durante el año 2021?

## 1.2. Justificación

Lo que motivó a realizar la investigación es saber la relación en las cuales las condiciones laborales en las que trabajan el personal de un centro de salud pública, influyen en el rendimiento de su trabajo, y la importancia es que los pacientes deben tener una buena atención, sobre todo en estos tiempos de pandemia.

## 1.3. Objetivo

### Objetivo General

Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y la satisfacción del usuario interno del P.S. Alto Perú, Sausal 2021.

### Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y el trabajo actual en el P.S. Alto Perú.
- Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y el trabajo en general en el P.S. Alto Perú.
- Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y la interacción con el jefe inmediato en el P.S. Alto Perú.
- Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y las remuneraciones e incentivos en el P.S. Alto Perú.

- Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y la interacción con los compañeros de trabajo en el P.S. Alto Perú.

### Hipótesis General

Existe relación significativa entre la condición laboral y la satisfacción del usuario interno en el puesto de salud de Alto Perú, Chicama 2021.

### Hipótesis Específicos

- Existe relación entre las condiciones laborales y el trabajo actual en el P.S. Alto Perú, Chicama 2021.
- Existe relación entre las condiciones laborales y el trabajo en general en el P.S. Alto Perú, Chicama 2021.
- Existe relación entre las condiciones laborales y la interacción con el jefe inmediato en el P.S. Alto Perú, Chicama 2021.
- Existe relación entre las condiciones laborales y las remuneraciones e incentivos en el P.S. Alto Perú, Chicama 2021.
- Existe relación entre las condiciones laborales y la interacción con los compañeros de trabajo en el P.S. Alto Perú, Chicama 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales, tenemos el estudio de Coello Almeida (2014) quien tuvo como propósito investigar cómo afecta el desempeñarse laboralmente las condiciones de trabajo de los que son asesores de American Call Center, en el que el método que se empleó es la encuesta y el cuestionario de instrumento, tomando a toda la población los cuales eran 95 empleados.

García-Hernández, Martínez-García, Rivera-López, en México realizaron un estudio en el año 2016 que se tituló “satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso hidalgo, México. 2016” el cual, su finalidad era saber cuál era la percepción que se tenía de la satisfacción de trabajo en dos organismos de salud pública. El tipo de estudio fue de enfoque cuantitativo de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. El trabajo se hizo con toda la población por lo cual no hay muestra.

Como antecedentes de la investigación, se revisaron estudios nacionales, entre los cuales tenemos el trabajo de Ore y Soto (2019) quien tuvo como propósito investigar la coherencia que existe entre las variables condiciones de trabajo en un hospital y satisfacción laboral, para ello empleó una investigación cuantitativa, de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal, en el cual, el instrumento que se aplicó fue el cuestionario de tipo Lickert validado por el ministerio de salud a una muestra conformada por 60 personas.

Chiavenato (2007) “Las condiciones laborales, son el entorno físico que rodea al trabajador mientras está desempeñando un cargo en la organización”.

Cortez (2002) menciona que, “la condición laboral está definida como la característica que puede influenciar en la seguridad del trabajador y en la generación de riesgos significativamente”.

Robbins (1998) En la organización, para entender el comportamiento del trabajador, se debe empezar repasando las más importantes contribuciones de la psicología a cómo se comporta la organización, por eso, las actitudes y la satisfacción laboral se deben utilizar como conceptos.

Spector (2002) La importancia de la satisfacción laboral es porque vinculan importantes aspectos entre las organizaciones y el personal, desde el desempleo laboral hasta la salud y la longevidad. Por este motivo, el impacto que produce en la organización el empleado y la experiencia del mismo, son importantes como líneas de estudio para la satisfacción laboral.

Fujii y Ruesga (2004) Uno de los más grandes desafíos se concentra en el plano laboral. Una gran cantidad de empleados en América latina, lo realiza bajo malas condiciones, con ingresos bajos y sin seguro social. La caída del salario real se debe a que el mercado que es muy flexible presiona sobre el mercado formal. El mercado laboral no se refleja en tasa de desempleo porque es limitado, se dice esto porque gran partes de las personas que pierden un trabajo deciden formar un negocio propio, lo que resulta en gran parte de los comerciantes ubicarse en el sector informal, ya que no cuentan con un seguro, y tampoco cuentan con un fondo de ahorro, ni familiar, ni personal por las bajas ganancias que obtienen, por lo que tampoco les da tiempo para buscar un trabajo, condición que forma parte de la definición del desempleo.

Gamero Requena (2010) Existen varios estudios sobre las condiciones laborales en el Perú. Sin embargo, no están enfocados en los empleados de las microempresas. Gamero Requena hizo trabajos diversos donde hay uno que se denomina el trabajo decente, que son “las oportunidades para que consigan un

trabajo productivo y decente las mujeres y los hombres en las condiciones de seguridad, igualdad, dignidad humana y libertad”.

Pérez y Rivera (2015) En el Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, en el 2013, hay un nivel de Clima organizacional moderado o Medio de sus empleados. Los empleados del IIAP se involucran con compromiso a su trabajo lo cual los hace superar conflictos apostando por la mejora de los métodos de trabajo y por las relaciones interpersonales.

Shultz (1990) Hay factores los cuales influyen bastante en la satisfacción laboral, pero que no son parte de la atmósfera laboral, como, por ejemplo: la antigüedad, estabilidad emocional, la edad, la salud, actividades recreativas practicadas, condición socio-económica, afiliaciones sociales, relaciones familiares, tiempo libre y otros desahogos, etc. Sucede lo mismo con las aspiraciones personales y las motivaciones.

Palma (2000), Motivación y Ambiente Laboral en Trabajadores de Entidades Universitarias. Lima, Investigación cuantitativa, descriptiva, el cual su objetivo fue saber cuál es el clima que se desarrolla en el ambiente laboral y la motivación que existe en los empleados de instituciones universitarias. Se obtuvieron resultados que indican Ambiente laboral y niveles medios de Motivación y las diferencias que existe en la Motivación Organizacional favoreciendo al personal que trabaja por más de cinco años de trabajo; no pasa lo mismo en relación al Ambiente de trabajo y las variables de estudio en donde no hubo ninguna diferencia. Para optimizar el rendimiento organizacional se puede detectar la necesidad de un manejo adecuado en los sistemas de comunicación y la toma de decisiones.

Teorías relacionadas al tema

Teorías de Condiciones Laborales

Ruiz (2014) Indica en su teoría de condiciones laborales, que va a tener un efecto resultado positivo en la salud si se usa de una manera correcta, reforzando el confort y la satisfacción de las personas implicadas.

Las condiciones laborales en el siglo XIX, influidas por las relaciones que existía de poder, estaban sumergidas en contextos sociales, de esta manera todo lo que se relaciona con seguridad, factores de riesgo y condiciones, se repartía de forma desigual.

Definición de Condiciones laborales

Castillo (2006) indica que:

Una organización puede ver una gran cantidad de condiciones de trabajo a través del tiempo, el cual tiene una influencia significativa en cuanto a la conducta de los trabajadores de la compañía (p.51).

Martínez (2003) asegura que:

Las condiciones laborales se degeneran por medio de los siguientes agentes: el aumento de la operación hacia la movilidad, el aumento de peligros de sanción causados a la mayor exigencia de las reglas de calidad y la derivación de la eficacia por medio de las transformaciones en el sistema rentable (p.38).

Marín y Pico (2004) definen:

Lo que definen la elaboración de un trabajo exacto de acuerdo al entorno en el que se desarrolla son las condiciones de trabajo; se deslinda de estas variables el buen estado del trabajador tanto psicológico como físico, la seguridad y la salud (p.119).

Cañada (2009) conceptualiza:

Los aspectos que poseen las condiciones laborales son la integridad del empleado y atender contra su vida y la procreación de peligros para su vitalidad [...]” (p.20).

Dimensiones de las condiciones laborales

Chiavenato (2002) propone que:

Varias empresas podrán adaptar eficientemente su gestión de recursos humanos desde la perspectiva y el enfoque del talento del trabajador y al mismo tiempo tenerlos feliz en un plazo amplio en la empresa; conservar una buena condición de trabajo de los empleados incluye bastante cuidados, en los que sobresalen los vínculos con trabajadores, sistemas de salud y niveles de mando (p.358).

Tipos de condiciones laborales

Según Chiavenato (1999, p.51-55) Existen tres tipos de condiciones en el trabajo de las personas:

- Condiciones de tiempo

El tiempo de horas de trabajo, es una obligación que el trabajador está obligado a cumplir como los periodos de descanso y las horas extras. Los horarios y las jornadas de trabajo son distintas, quiere decir que la jornada de trabajo está en función al número de horas que el empleado lleva a cabo sus tareas y los horarios es la hora en la que ingresan y salen los trabajadores.

- Condiciones ambientales

El trabajador está sometido a las bajas y altas temperaturas y a la humedad que esto genera, el cual afecta a la hora de realizar su trabajo.

- Seguridad en el trabajo

Abarca a una gran parte de riesgos psicológicos, físicos y otros sentidos que se presentan en el centro de labores, de esta forma las personas encargadas en la empresa sobre estos problemas, deben aplicar medidas y planes de contingencia y/o planes de acción.



## Teorías de Satisfacción del usuario interno

Cornejo (2010) Define que la satisfacción del usuario es el acto en la cual se siente complacido plenamente por el servicio de atención de calidad recibida.

La diferencia entre la expectativa del usuario y el servicio percibido (el responsable de los servicios) es la satisfacción por el servicio que se ha recibido, el cual son determinantes como lo mencionó el padre del marketing moderno (Philip Kotler, 2010).

La forma de como recibe un usuario un servicio o bien, es un componente de la satisfacción del usuario, que abarca hasta el resultado que este esperaba, con distintas opiniones como son el haber quedado complacido, insatisfecho o satisfecho.

El usuario toma una decisión de acuerdo a estos puntos de vista los cuales son cambiar de empresa o marca, ya no regresar, entre otros. Entonces, el servicio que brinda la empresa en cuanto a la calidad debe ser de gran preocupación para los gerentes, porque es un factor muy importante para su crecimiento.

Las organizaciones no dejan de lado la rentabilidad de la empresa aun trabajando mucho en el tema de la satisfacción del usuario externo, esforzándose todos los días para darle las preferencias y los gustos a este, pero cuantos de esa organización de preocupan por el usuario interno, de su entorno, de la motivación, de la interacción con sus compañeros de trabajo, sus incentivos, la relación con su jefe inmediato, sus oportunidades de progresar, sus incentivos y todos los demás aspectos relacionados con él.

Robbins y Coulter (2010) Indica que considerar los valores, necesidades y rasgos personales del cliente interno o trabajador, es hablar sobre satisfacción del usuario interno. La satisfacción del usuario interno se ve reflejado en las mejoras frecuentes que la institución le brinde.

Salinas (2005) Dice que es importante la satisfacción del usuario interno, ya que suma los aportes antes mencionados en temas de salarios, contribuciones, incentivos, entre otros. Además, la integridad mental del trabajador y física lo considera como un elemento importante.

Un buen ambiente laboral donde el trabajador cumpla su trabajo de una forma grata, está relacionado con el mismo ambiente que está a su alrededor, de cómo se le reconoce al cumplir con sus metas programadas, de los insumos con los que cuenta, del mismo ambiente, del incentivo por parte de la organización, temperatura, humedad, ventilación, entre otros. Para que el trabajador disminuya las ausencias en horas de trabajo, las faltas injustificadas, las inasistencias por salud, entre otras, las organizaciones o empresas deberían preocuparse por mejorar continuamente la calidad del trabajador y así mejorar la satisfacción del usuario interno.

### III. METODOLOGIA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación aplicado

José Lozada (2014) Por medio de esta investigación, se busca la obtención de conocimientos para aplicar directamente a los problemas que existen en la sociedad o en el sector productivo. Esta investigación principalmente se basa en los hallazgos tecnológicos de la investigación aplicada, Haciéndose cargo del proceso de enlace entre la teoría y el producto (p. 47-50)

##### Diseño no experimental

Son las investigaciones las cuales se hacen sin alterar las variables que perciben los sucesos en su estado natural (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152).

##### Nivel correlacional

Estos son estudios los cuales nos interesan aclarar o describir las relaciones que existen entre las variables más importantes, por medio del uso de los coeficientes de correlación. Estos indicadores son matemáticos y contribuyen información sobre la relación entre las variables, intensidad y grado (Cancela ,Rocío y otros ,2010, p.8).

#### 3.2. Variables y operacionalización

Para la actual investigación se trabajan las siguientes variables:

1. Condiciones laborales: Sus dimensiones son la organización, tiempo de trabajo, sistema de remuneración, ergonomía y gestión del trabajo. Es de variable cualitativo.

2. Satisfacción del usuario interno: Sus dimensiones son el trabajo en general, trabajo actual, remuneraciones e incentivos, interrelación con el jefe inmediato y la interacción con los compañeros de trabajo. Es de variable cualitativo.

### 3.3. Población y muestra

#### 3.3.1. Población

Conjunto de personas destinadas a una investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 174).

Para el presente estudio se trabajará con toda la población, razón por la cual no se considera muestra muestreo.

La población está conformada por el personal del P.S. Alto Perú entre médicos, enfermeras, obstetras, técnicos y administrativos, los mismos que suman 32 personas.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

#### Técnica

Para recolectar los datos para el estudio, se utilizó la técnica de la encuesta.

#### Instrumento

Lista de preguntas que se usa para levantar datos para un estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 199).

Se aplicó un cuestionario para obtener los datos del estudio donde se hizo preguntas que se relacionan con las dos variables.

Tabla1.

Técnica e instrumento de recolección

Variable	Técnica	Instrumento
Condiciones laborales	Encuesta	Cuestionario con Escala de Likert
Satisfacción del usuario interno	Encuesta	Cuestionario con Escala de Likert

El Instrumento será validado mediante la validez de contenido a través del juicio de expertos, con un resultado Aplicable.

### Confiabilidad

(Milton, 2010) lo define como la falta relativa de errores de medición en un instrumento de medida (p.248).

Se puede definir como el instrumento que mide y obtiene el grado de precisión de la medida, se tendrán los mismos resultados si se aplica varias veces el instrumento al mismo sujeto.

### 3.5. Procedimientos

#### Análisis de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach

Tabla 2

*Estadísticas de fiabilidad variable independiente*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,969	,971	28

El instrumento validado cuenta con 28 ítems, según el análisis Alfa de Cronbach aplicado se obtiene un resultado de 0.969; donde indica que tiene un nivel de confiabilidad buena.

Tabla 3

*Estadísticas de fiabilidad variable dependiente*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,982	,983	22

El instrumento validado cuenta con 22 ítems, según el análisis Alfa de Cronbach aplicado se obtiene un resultado de 0.931; donde indica que tiene un nivel de confiabilidad buena.

Las variables se obtuvieron para saber en qué condiciones de trabajo se encuentran los trabajadores del puesto de salud y como se siente el trabajador en el establecimiento donde trabaja.

Se escogió de población a todos los trabajadores del establecimiento y se les aplicó la encuesta hasta obtener los resultados.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

Los datos serán analizados, codificados, tabulados y procesados mediante el software SPSS v.25, los resultados serán presentados en estadísticos descriptivos y estadísticos inferenciales.

### 3.7. Aspectos éticos

En el presente estudio se va a representar los principios culturales, autonomía, la dignidad, así mismo los datos de los encuestados y el consentimiento.

Se va a mantener en el anonimato la identidad de las personas que colaboran y participan en esta investigación para salvaguardar su integridad.

### 3.8. RESULTADOS

#### Análisis inferencial

##### Hipótesis General

H0: No existe relación significativa entre la condición laboral y la satisfacción del usuario interno en el puesto de salud de Alto Perú, Chicama 2021.

H1: Existe relación significativa entre la condición laboral y la satisfacción del usuario interno en el puesto de salud de Alto Perú, Chicama 2021.

Tabla 4

*Correlaciones*

			Condiciones laborales	Satisfacción del usuario interno
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	1,000	,879**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Satisfacción del usuario interno	Coefficiente de correlación	,879**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

Regla de decisión

Sig. > 0.05 Se acepta la H0 y se rechaza la H1

Sig. < 0.05 Se acepta la H1 y se rechaza la H0

Según lo observado la Sig. < 0.05 por lo tanto se cuenta con suficiente evidencia estadística para inferir que las variables en estudio se relacionan significativamente. El grado de relación según Rho de Spearman es de 0.879 siendo el grado alto según la tabla de interpretación.

Hipótesis Específicos

- Existe relación entre las condiciones laborales y el trabajo actual en el P.S. Alto Perú.

Tabla 5

*Correlaciones*

		CONDICIONES LABORALES	TRABAJO ACTUAL
Rho de Spearman	CONDICIONES LABORALES	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 .000 32
	TRABAJO ACTUAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.879** .000 32

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

La condición laboral tiene relación con el trabajo actual, el cual abarca el área donde trabaja, nivel de autonomía y la identificación con su puesto de trabajo. El grado de relación según Rho de Spearman es de 0.879 siendo el grado alto según la tabla de interpretación.

- Existe relación entre las condiciones laborales y el trabajo en general en el P.S. Alto Perú.



Tabla 6

Correlaciones

			CONDICIONES LABORALES	TRABAJO EN GENERAL
Rho de Spearman	CONDICIONES	Coeficiente de correlación	1,000	,889**
	LABORALES	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	TRABAJO EN GENERAL	Coeficiente de correlación	,889**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

La condición laboral tiene relación con el trabajo en general, el cual abarca los conocimientos para involucrarse con el personal. El grado de relación según Rho de Spearman es de 0.889 siendo el grado alto según la tabla de interpretación.

- Existe relación entre las condiciones laborales y la interacción con el jefe inmediato en el P.S. Alto Perú, Chicama 2021.

Tabla 7

Correlaciones

			CONDICIONES LABORALES	INTERACCION CON EL JEFE INMEDIATO
Rho de Spearman	CONDICIONES	Coeficiente de correlación	1,000	,833**
	LABORALES	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	INTERACCION CON EL JEFE INMEDIATO	Coeficiente de correlación	,833**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

La condición laboral tiene relación con la interacción con el jefe inmediato, el cual está referida a la interacción con los equipos de trabajo en términos de líder. El grado de relación según Rho de Spearman es de 0.833 siendo el grado alto según la tabla de interpretación.

- Existe relación entre las condiciones laborales y las remuneraciones e incentivos en el P.S. Alto Perú, Chicama 2021.

Tabla 8

*Correlaciones*

			CONDICIONES LABORALES	REMUNERACIONES E INCENTIVOS
Rho de Spearman	CONDICIONES LABORALES	Coeficiente de correlación	1,000	,814**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	REMUNERACIONES E INCENTIVOS	Coeficiente de correlación	,814**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

La condición laboral tiene relación con las remuneraciones e incentivos, el cual está referida a los pagos u otros reconocimientos que reciben los trabajadores. El grado de relación según Rho de Spearman es de 0.814 siendo el grado alto según la tabla de interpretación.

- Existe relación entre las condiciones laborales y la interacción con los compañeros de trabajo en el P.S. Alto Perú, Chicama 2021.

Tabla 9

*Correlaciones*

			CONDICIONES LABORALES	INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO
Rho de Spearman	CONDICIONES LABORALES	Coeficiente de correlación	1,000	,849**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	INTERACCION CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO	Coeficiente de correlación	,849**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

La condición laboral tiene relación con la interacción con los compañeros de trabajo, el cual refiere al personal que considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores. El grado de relación según Rho de Spearman es de 0.849 siendo el grado alto según la tabla de interpretación.

Tabla 10

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CONDICIONES LABORALES	,148	32	,072	,970	32	,497
SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO	,194	32	,004	,921	32	,022
TRABAJO ACTUAL	,219	32	,000	,875	32	,002
TRABAJO EN GENERAL	,275	32	,000	,893	32	,004
INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO	,268	32	,000	,888	32	,003
REMUNERACIONES E INCENTIVOS	,226	32	,000	,917	32	,018

INTERACCION CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO	,168	32	,022	,937	32	,061
---	------	----	------	------	----	------

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según prueba de normalidad se deberá aplicar el estadístico de correlación de Spearman (Rho)

Tabla de interpretación

0.01 – 0.04 muy baja correlación  
0.04 – 0.07 moderada correlación  
0.07 – 1.00 alta correlación

Droppelman (2018) “cuando el valor es mayor o igual a 0,05 sí existe normalidad y si es menor la distribución es no normal (p, 40)”

Análisis descriptivos

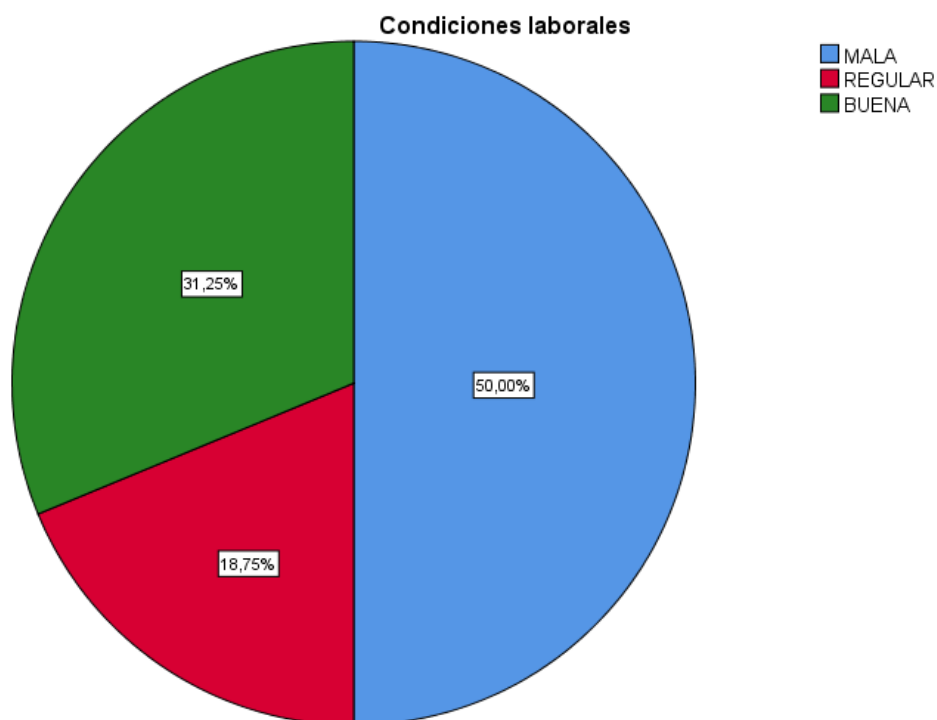
Variable Condiciones laborales

Tabla de frecuencia de Condiciones laborales

Tabla 11

*Condiciones laborales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	16	50,0	50,0	50,0
	REGULAR	6	18,8	18,8	68,8
	BUENA	10	31,3	31,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	



*Figura 1. Variable Condiciones laborales*

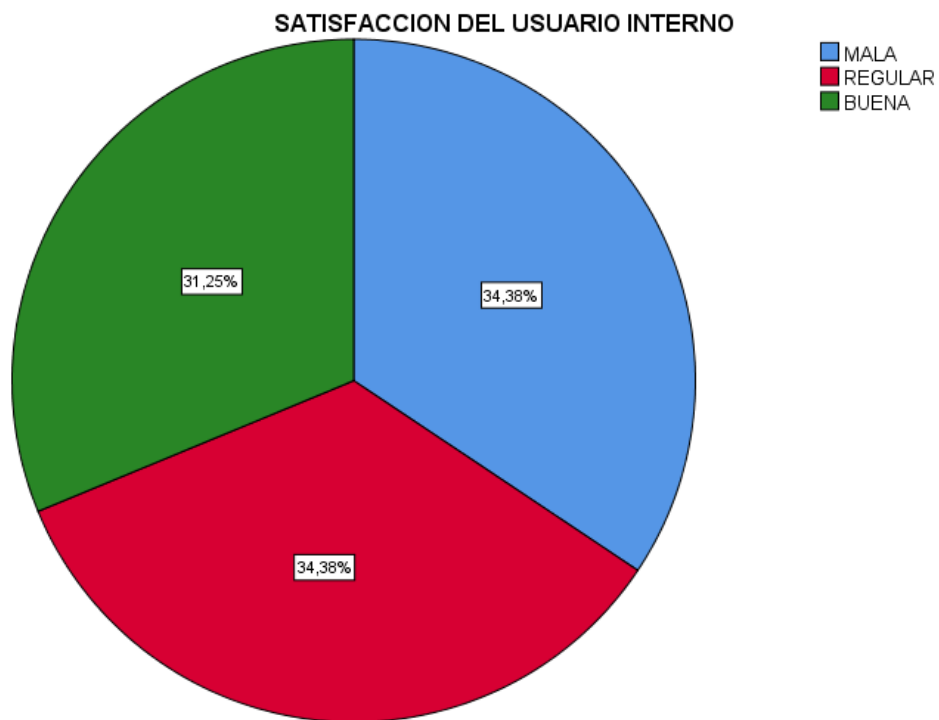
Según la figura 1 el 50% de los encuestados indicaron que existen malas condiciones laborales en la institución. El 18.75% de los encuestados indicaron que existen condiciones laborales regulares y el 31,25% indicaron que existen buenas condiciones laborales.

### Tabla de frecuencia de Satisfacción del usuario interno

Tabla 12

*Satisfacción del usuario interno*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	11	34,4	34,4	34,4
	REGULAR	11	34,4	34,4	68,8
	BUENA	10	31,3	31,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	



*Figura 2. Variable de Satisfacción del usuario interno*

Según la figura 2 el 34.38% de los encuestados indicaron que la satisfacción del usuario interno es mala en la institución. El 34.38% de los encuestados indicaron que la satisfacción del usuario interno es regular y el 31,25% indicaron que la satisfacción del usuario interno es buena.

#### IV. DISCUSIÓN

El actual trabajo de disertación tuvo como finalidad saber cuál es la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción del usuario interno en una posta médica pública, Chicama durante el año 2021. Para lograr este propósito, se adaptó un cuestionario de 28 preguntas para la primera variable y 22 preguntas para la segunda variable, el mismo que fue validado por 2 especialistas en la materia, el instrumento que midió las condiciones laborales tuvo un alfa de Cronbach de 0.969 y el cuestionario que midió la satisfacción del usuario interno tuvo un alfa de Cronbach de 0.982.

La muestra se conformó por 32 trabajadores del puesto de salud ALTO PERU, la misma que fue encuestada entre el 1 al 5 de noviembre. Luego de analizar y tabular los datos se concluyó que las condiciones laborales y la satisfacción del usuario interno tienen una relación significativa (Sig. = 0,000) con un grado de fuerza moderada (Rho. = 0,879), lo que concuerda con el trabajo de Coello Almeida (2014); Cortez (2002) quienes en sus estudios afirman que las condiciones laborales tienen una gran relación con el desempeño laboral y la seguridad del trabajador, lo cual de ello depende su satisfacción.

Estos resultados coinciden con Ore y Soto (2019) quien en su estudio comprobó que hay una relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y las condiciones de trabajo en una población de 60 trabajadores, asimismo, se coincidió con las teorías revisadas.

Según prueba de normalidad se deberá aplicar el estadístico de correlación de Spearman (Rho) porque el nivel de significancia es menor a 0,05 y no existe normalidad, lo cual coincide con Droppelman (2018) que dice que cuando el valor es mayor o igual a 0,05 sí existe normalidad y si es menor la distribución es no normal.

## V. CONCLUSIONES

1. Como primordial hallazgo se entiende que las condiciones laborales y la satisfacción del usuario interno en el puesto de salud ALTO PERÚ tienen una relación significativa, directa y moderada (Sig. = 0,000; Rho = 0,879), lo que denota que mientras progresan las condiciones laborales dentro del P.S. ALTO PERU se mejora la satisfacción del usuario interno, entendiéndose que se hace una mejor gestión.
2. En cuanto las condiciones laborales, la gran mayoría pertenece a una condición laboral mala seguido de una alta y regular.  
Referente a la relación entre las condiciones laborales y las dimensiones de la satisfacción del usuario interno las cuales son el trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, remuneraciones e incentivos e interacción con los compañeros de trabajo. Se encontró que todas las dimensiones tienen una relación significativa.
1. Acerca de la satisfacción del usuario interno, se presentó que hubo una satisfacción mala y regular en mismo porcentaje y seguida por una buena satisfacción del usuario interno.



## VI. RECOMENDACIONES

1. Dar a conocer al jefe de establecimiento los resultados de las condiciones laborales y así pueda encaminarse con las medidas necesarias y ejecutar acciones encaminadas a mejorar las condiciones laborales y de esta manera mejorar la satisfacción del usuario interno, puesto que existe una gran relación entre estas variables.
2. Realizar reuniones entre el jefe del establecimiento y los trabajadores para poder saber qué es lo que necesita cada área del establecimiento para que todos puedan trabajar satisfactoriamente.
3. Evaluar la posibilidad de realizar actividades para integrar más al personal del establecimiento y así lograr un buen vínculo laboral el cual va a ser de mucha ayuda para cada uno de los trabajadores, incluyendo al jefe del establecimiento.

## REFERENCIAS

- Robbins, S.P. (1998) Comportamiento Organizacional. Mexico: Prentice Hall, Octava edición
- Shultz, Duane, P, (1991). Psicología Industrial. Mexico: Edit. Me Graw Hill
- FUJII, Gerardo y Santos M. RUESGA, 2004, El Trabajo en un mundo globalizado, Pirámide, Madrid.
- Spector, P. (2002). Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica.  
Mexico: El Manual Moderno
- Pérez y Rivera (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú.
- Gamero Requena, Julio (2010a), "Empleo y trabajo decente a un año del TLC con EE.UU", Lima, RedGE y CEPES, en <http://www.redge.org.pe/sites/default/files/Empleo%20y%20trabajo%20decente%20-%20Julio%20Gamero.pdf> (consultado 05/11/2016).
- Palma, S. (2000).Escala Clima Laboral. Fecha de acceso.01/09/2014.  
Disponible en:  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion\\_psicologia/v03\\_n1/pdf/a\\_01v3n1.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v03_n1/pdf/a_01v3n1.pdf)
- CHIAVENATO, Idalberto. (2007). "Administración de Recursos Humanos". 5ta. Ed. Mc Graw Hill, Colombia. 2007.
- CORTES DIAZ, José María. (2002). "Seguridad e Higiene en el Trabajo. Técnicas de Prevención de riesgos laborales", 3ª Ed. 2002.

Rincon, F. (2016). La gestión de calidad y la rentabilidad en las empresas del sector textil en el distrito de la Victoria, año 2015. Lima.

Rubio Navarro, Elena (2013). “Reglas de oro de un buen clima laboral. Los factores humanos y técnicos que influyen decisivamente en la productividad de una empresa”, en El mundo semanario de economía familiar, consumo y empleo, en <http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>

Morales Carcelén E. (2016). Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016 [Tesis de especialista] Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.

Vega Roldán K. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la dirección de Medicamentos Insumos y Drogas [tesis de Maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017.

Chindoy, W. (2009). Propuesta para la implementación de un sistema de gestión de la calidad de la e.s.e. Hospital San Lorenzo de Liborina - Antioquia. Trabajo para optar el título de Profesional en Administración en Salud Énfasis en Gestión de Servicios de Salud., Universidad de Antioquia, Antioquia.

Rubio, C. (2016). La gestión de calidad relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica Robles S.A.C. Chimbote, 2016. Trabajo de titulación para obtener el grado académico de magister en administración, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

FERNÁNDEZ, Manuel. (2015). “Comunicación efectiva y Trabajo en Equipo”, Ediciones Paraninfo, 2015.

Muñoz Riera JS. (2015). Diagnostico y Propuesta de mejora de la satisfaccion laboral del perosnal Obrero y Administracion en el Area de recoleccion de desechos solidos de la Empresa Publica Municipal de Aseo de Cuenca "EMAC-EP" en el año 2014 [tesis de licenciatura] Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana; 2015.

Andrade, H. (2005) Comunicación Organizacional Interna: proceso, disciplina y técnica. Gesbiblo: España

Chiavenato, I (2002). Gestión del talento humano 1 Ed. Argentina.

Quesada Castillo, R. (2006). EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA. *Revista de Educación a Distancia (RED)*. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/red/article/view/24291>

RODRIGUEZ-OREGGIA, Eduardo y SILVA IBARGUREN, Lautaro. (2009). Construcción de un índice de condiciones laborales por estados para México. *Gest. polít. Pública* [online]. 2009, vol.18, n.1, pp.149-178. ISSN 1405-1079.

Herzberg SD, Motu'apuaka ML, Lambert W, Fu R, Brady J, Guise JM. (2017). The Effect of Menstrual Cycle and Contraceptives on ACL Injuries and Laxity: A Systematic Review and Meta-analysis. *Orthop J Sports Med*. 2017 Jul.

Kessler, C. H. (2017). Apuntes sobre México. Editorial Herder, México, 175 pp.

Coello Almeida (2014). Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)

Disponibles en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/6015>

Ore y Soto (2019). "SATISFACCION LABORAL Y CONDICIONES DE TRABAJO DEL ENFERMERO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL GUILLERMO KAELIN DE LA FUENTE, LIMA - 2018"

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2973>

Fujii y Ruesga (2004). El trabajo en un mundo globalizado Editorial Pirámide, Madrid, 2004, 350 pp. Obtenido en:

<http://www.scielo.org.mx/pdf/eunam/v2n5/v2n5a9.pdf>

RUIZ LÓPEZ (2014). Condiciones laborales de docentes de educación primaria. IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH, vol. 5, núm. 8, abril-septiembre, 2014, pp. 43-50

Martínez M. (2003). Revista de Epistemología de Ciencias Sociales ISSN 0717-554X

Marín Blandón, M. y Pico Merchán, M. (2004). Fundamentos de Salud Ocupacional. Manizales, Colombia: Universidad de Caldas

Quero Virla, Milton. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach Telos, vol. 12, núm. 2, mayo-agosto, 2010, pp. 248-252

LOZADA, José. (2014) Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. CienciAmérica, [S.l.], v. 3, n. 1, p. 47-50, dic. 2014. ISSN 1390-9592. Disponible en:

<http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/30>

Hernández-Sampieri y Baptista-Lucio, P. (2014). Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. Metodología de la Investigación (6 ed., págs. 88-101). México: McGraw-Hill.

SALINAS (2005). En libro: Grupo CIFO: IV Congreso de Formación para el Trabajo (pp.421-431) Editorial: IFES, Fundación Forcem y Universidad

de Vigo. Obtenido en:

[https://www.researchgate.net/publication/232242510 Nuevos escenarios de aprendizaje](https://www.researchgate.net/publication/232242510_Nuevos_escenarios_de_aprendizaje)

Cornejo, Juan (2010). "Jóvenes en la encrucijada", *Última Década* (Valparaíso), núm. 32, julio, pp. 173–189.

KOTLER, PHILIP (2010). Marketing 3.0: from products to customers to the human spirit / Philip Kotler, Hermawan Kartajaya, Iwan Setiawan. -- Hoboken, N.J.: Wiley, c2010. Xv, 188 p.: il. ; 24 cm.

ROBBINS, STEPHEN P. y MARY COULTER (2010). Pearson Educación de México, S.A. de C.V. Atlacomulco 500-5o. Piso Col. Industrial Atoto 53519, Naucalpan de Juárez, Estado de México. Área: Administración

CANCELA, ROCIO (2010). Metodología de la investigación educativa: Investigación ex post facto. Obtenido en:

<https://investigacion-educativa9.webnode.es/files/200000028-28c3a29c05/Estudios%20comparativos%20casuales%20o%20ex%20post%20facto.pdf>

Robbins, Stephen P. & Judge, Timothy A. (2015). Organizational Behaviour 16th edition. San Diego, United States of America. Pearson Education Inc, publishing as Prentice Hall.

Gamero Maldonado Harold (2013) "La satisfacción laboral como dimensión de la felicidad" Arequipa, Perú.

Gómez Limaymanta, César; Pasache Incio, Oscar; O'Donnell Velásquez, Gonzalo (2013) "Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio, Perú. 2013"

Gonzales Álvarez, Jeanette; López Diaz, Sandra Maricruz (2016) "Condiciones laborales y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores

123 en la Constructora Queiroz Galvao S.A. proyecto Imata-Negromayo, Arequipa, 2016”.

Reyes Ortiz Alejandro (2016) “Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto.

Salazar Sara, Leyton Antonio, Meza Ivonne, Sáenz Torres (2012) “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades” tesis para obtener el grado de magister en Administración Estratégica de Empresas otorgado por la Pontificia Universidad Católica Del Perú.

Robbins, Stephen P. & Judge, Timothy A. (2015). Organizational Behaviour 16th edition. San Diego, United States of America. Pearson Education Inc, publishing as Prentice Hall.

Gamero Maldonado Harold (2013) “La satisfacción laboral como dimensión de la felicidad” Arequipa, Perú.

Gómez Limaymanta, César; Pasache Incio, Oscar; O’Donnell Velásquez, Gonzalo (2013) “Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio, Perú. 2013”

Gonzales Álvarez, Jeanette; López Diaz, Sandra Maricruz (2016) “Condiciones laborales y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores 123 en la Constructora Queiroz Galvao S.A. proyecto Imata-Negromayo, Arequipa, 2016”.

Reyes Ortiz Alejandro (2016) “Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto.

Salazar Sara, Leyton Antonio, Meza Ivonne, Sáenz Torres (2012) "Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades" tesis para obtener el grado de magister en Administración Estratégica de Empresas otorgado por la Pontificia Universidad Católica Del Perú.

Cacua. L, et al (2017). Condiciones de trabajo y su repercusión en la salud de los trabajadores de la plaza de mercado la Nueva Sexta, Cúcuta. Revista Psicoespacios, Vol. 11, N. 19, pp. 99-119, Disponible en <https://doi.org/10.25057/issn.2145-2776>

Calluchi, J. (2019). Políticas de cambio organizacional para el crecimiento y desarrollo sostenible como mejora continua en las organizaciones de ESSALUD a nivel nacional 2016. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3353/ESPINOZA%20CALL UCHI%20%20JOSE%20%20RAUL%20-%20DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3353/ESPINOZA%20CALL%20UCHI%20%20JOSE%20%20RAUL%20-%20DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chiang, M. et al. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Servicios Editoriales S.L. Biblioteca Comillas. Universidad Pontificia Comillas. Madrid, España. Recuperado de: [https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=v\\_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=P A142&dq=recompensa+y+satisfaccion+laboral&ots=TqhYto2KNO&sig=x Fmz57g oYo45T1anskb96e0cgKs#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=v_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=P A142&dq=recompensa+y+satisfaccion+laboral&ots=TqhYto2KNO&sig=x Fmz57g oYo45T1anskb96e0cgKs#v=onepage&q&f=false)

Chiag, M. & Ojeda, J. (2013) Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres Contaduría y Administración, vol. 58, núm. 2, abril-junio, 2013, pp. 39-60 Universidad Nacional Autónoma de México Distrito Federal, México. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/395/39525785003.pdf>



Ramírez, M. (2016). Condiciones laborales del profesorado universitario.  
Viviendo cambios en el contexto laboral. Barcelona: Tesis de la  
Universidad Autónoma de Barcelona

## ANEXOS

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala	Técnica e Instrumento
<b>Condiciones laborales</b>	Organización	División social del trabajo	Ordinal	Encuesta: Cuestionario
	Tiempo de trabajo	Horas extraordinarias		
		Jornadas nocturnas		
	Sistema de remuneración	Incremento de productividad		
	Ergonomía	Capacidad de adaptación		
Gestión del trabajo	Estabilidad y seguridad del puesto de trabajo			

### **CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS CONDICIONES LABORALES**

Totalmente en desacuerdo(1) / Muy en desacuerdo(2) / En desacuerdo(3) / De acuerdo(4) / Muy en acuerdo(5) / Totalmente de acuerdo(6)

Ítems	Puntajes					
	1	2	3	4	5	6
Hay una buena organización en el centro de trabajo lo cual hace que el trabajo sea más eficaz						
La comunicación interna entre los integrantes del centro de trabajo donde laboro funciona correctamente.						
El jefe de establecimiento toma decisiones con la participación del personal.						
Me siento copartícipe de los logros del establecimiento donde trabajo.						
Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mis actividades.						
Es habitual la colaboración de mis compañeros para el logro de las tareas.						
Me siento copartícipe de las debilidades del establecimiento donde trabajo.						
Me reconocen las horas extras de trabajo.						
En general las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, prestaciones, etc.) son satisfactorias.						
Se pueden recuperar las horas de trabajo haciendo horas extras.						

Me dan bonos o incentivos por participar en campañas de salud.							
El jefe del establecimiento nos motiva para hacer un buen trabajo y tener mayor productividad.							
Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.							
La remuneración es la misma aumente o disminuya mi productividad.							
Me siento parte de un equipo de trabajo.							
Me adapto fácilmente a las tareas que se me encomienda en el centro de trabajo.							
Me resulta fácil la comunicación con el responsable del establecimiento.							
Las herramientas de trabajo que me proporcionan son adecuadas a las necesidades de mis actividades.							
Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.							
El ambiente de trabajo me produce estrés.							
Estoy satisfecho con el trabajo que realizo							
La relación con mis compañeros de trabajo es buena.							
Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.							
El jefe del establecimiento pone en marcha iniciativas de mejora.							
Las condiciones ambientales área de trabajo (iluminación, decoración, ruidos, ventilación, señalización) son adecuadas.							
Las instalaciones del área donde trabajo (espacio, mobiliario, equipo y herramientas) facilitan mi trabajo dentro del establecimiento.							
En mi centro de trabajo, las condiciones de trabajo (equipo de protección, materiales, etc.) son seguras.							
En general, me siento satisfecho en la empresa.							

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: Sánchez Minchola Sonia Elizabeth

1.2. Cargo e institución donde labora: Docente Universidad César Vallejo  
Licenciada en Enfermería

1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO DE CONDICIONES LABORALES EN UNA POSTA MÉDICA PÚBLICA, CHICAMA 2021.

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													x
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.													X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.													X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.													X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													X

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

x

95%
-----

Trujillo, 06 de Octubre del 2021



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: VICTOR FABIAN ROMERO ESCALANTE  
 1.2. Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO DE CONDICIONES LABORALES EN UNA POSTA MÉDICA PÚBLICA, CHICAMA 2021.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MÍNIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												x	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												x	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												x	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												x	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												x	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.												x	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												x	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.												x	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.												x	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												x	

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

x

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

95%
-----

Lima, 5 de octubre del 2021



Mg. Victor Fabian Romero Escalante

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>	<b>Técnica e Instrumento</b>
<b>Satisfacción del usuario interno</b>	Desarrollo de tareas	Trabajo actual	Ordinal	Encuesta: Cuestionario
		Funciones de trabajo		
	Condiciones físicas y materiales	Trabajo en general		
		Seguridad		
	Políticas administrativas	Interacción con el jefe		
		Ambiente de trabajo		
		Desempeño de funciones		
	Desarrollo personal	Oportunidad de trabajo		
		Entorno laboral		
	Relaciones sociales	Interacción con los compañeros de trabajo		
Beneficios sociales y/o remuneraciones	Remuneraciones y/o incentivos.			

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO

Totalmente en desacuerdo(1) / Muy en desacuerdo(2) / En desacuerdo(3) / De acuerdo(4) / Muy en acuerdo(5) / Totalmente de acuerdo(6)

Nº	Ítems	Puntajes					
		1	2	3	4	5	6
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto se lo que se espera de mí.						
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.						
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.						
4	Se me proporciona información óptima y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.						
6	La institución proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.						
7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.						
8	Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.						
9	Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.						
10	Los directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.						
11	Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.						
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitaciones que permitan el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.						
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.						
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.						
17	Los compañeros de trabajo en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto significa un mayor esfuerzo.						
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.						
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.						
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.						
22	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.						

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### IV. DATOS GENERALES

4.1. Apellidos y Nombres: Sánchez Minchola Sonia Elizabeth

4.2. Cargo e institución donde labora: Docente Universidad César Vallejo  
Licenciada en Enfermería

4.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
INTERNO EN UNA POSTA MÉDICA PÚBLICA, CHICAMA 2021.

#### V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en <u>cuanta</u> los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.												X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

#### VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

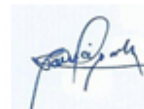
- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

#### VII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %
------

Trujillo, 06 de Octubre del 2021



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE



### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### V. DATOS GENERALES

- 5.1. Apellidos y Nombres: MG VICTOR FABIAN ROMERO ESCALANTE  
 5.2. Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
 5.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN UNA POSTA MÉDICA PÚBLICA, CHICAMA 2021.

#### VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.													X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.													X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													X

#### VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

#### VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

95%
-----



Mg. Victor Fabian Romero Escalante

Lima, 05 de octubre del 2021

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** Condiciones laborales y satisfacción del usuario interno en una posta médica pública, Chicama 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO	POBLACIÓN Y MUESTRA
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>H. General:</b>			
¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y la satisfacción del usuario interno en el PS Alto Perú – Chicama durante el año 2021?	Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y la satisfacción del usuario interno del P.S. Alto Perú, Sausal 2021.	Existe relación significativa entre la condición laboral y la satisfacción del usuario interno en el puesto de salud de Alto Perú, Chicama 2021.	<b>Variable Independiente</b> Condiciones Laborales	<b>Tipo de Investigación</b> El tipo de investigación fue aplicada.	<b>Población</b> La población es de 32 trabajadores del establecimiento de salud
<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>H. Específicas</b>			
1.¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y el trabajo actual en el PS Alto Perú – Chicama durante el año 2021?	1.Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y el trabajo actual en el P.S. Alto Perú.	1.Existe relación entre las condiciones laborales y el trabajo actual en el P.S. Alto Perú, Chicama 2021.	<b>Variable Dependiente</b> Satisfacción del usuario interno	<b>Nivel de Investigación</b> El nivel de investigación fue correlacional	<b>Muestra</b> No se trabajó con muestra por lo que se trabajó con el total de la población.
2.¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y el trabajo en general en el P.S. Alto Perú – Chicama durante el año 2021?	2.Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y el trabajo en general en el P.S. Alto Perú.	2.Existe relación entre las condiciones laborales y el trabajo en general en el P.S. Alto Perú, Chicama 2021.			
3.¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y la interacción con el jefe inmediato en el P.S. Alto Perú – Chicama durante el año 2021?	3.Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y la interacción con el jefe inmediato en el P.S. Alto Perú.	3.Existe relación entre las condiciones laborales y la interacción con el jefe inmediato en el P.S. Alto Perú, Chicama 2021.		<b>Diseño de la Investigación</b> El diseño de la investigación fue no experimental	
4.¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y las remuneraciones e incentivos en el P.S. Alto Perú – Chicama durante el año 2021?	4.Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y las remuneraciones e incentivos en el P.S. Alto Perú.	4.Existe relación entre las condiciones laborales y las remuneraciones e incentivos en el P.S. Alto Perú, Chicama 2021.			
5.¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y la interacción con los compañeros de trabajo en el P.S. Alto Perú – Chicama durante el año 2021?	5.Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y la interacción con los compañeros de trabajo en el P.S. Alto Perú.	5.Existe relación entre las condiciones laborales y la interacción con los compañeros de trabajo en el P.S. Alto Perú, Chicama 2021.			