



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Condiciones laborales y nivel de satisfacción laboral de los  
trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Administración de Negocios - MBA

**AUTORA:**

Campos Moreno, Nazareth de los Angeles ([orcid.org/0000-0003-0103-5400](https://orcid.org/0000-0003-0103-5400))

**ASESOR:**

Dr. Marquez Yauri, Heyner Yuliano ([orcid.org/000-0002-1825-9542](https://orcid.org/000-0002-1825-9542))

**CO-ASESOR:**

Mg. Benites Aliaga, Ricardo Steiman ([orcid.org/0000-0002-8819-1651](https://orcid.org/0000-0002-8819-1651))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO- PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A Dios y a la virgencita de Guadalupe quienes han sido mis guías, fortaleza y sus manos de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mi madre Jessica y a mi abuelo Germán con mucho amor y cariño les dedico todo mi esfuerzo y trabajo puesto para la realización de esta tesis.

## **Agradecimiento**

Primero, agradezco a Dios y a la virgencita de Guadalupe por ayudarme a cumplir una meta más en mi vida y así seguir creciendo profesionalmente.

Así mismo, agradecerle a mi familia por la motivación, el entusiasmo y el apoyo brindado hasta el día de hoy.

Por consiguiente, expreso mi gratitud al centro de salud de Tumbes por confiar en mí y permitirme implementar y ejecutar la investigación dentro de su recinto.

Y agradecer a mis docentes, por colaborar en la elaboración de mi investigación, quienes, con su dirección, conocimientos, enseñanzas han permitido el desarrollo y la culminación de la presente tesis.

## Índice de contenidos

	pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación.	20
3.2. Variables y operacionalización.	21
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis.	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	24
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1. División de los trabajadores según régimen de contrato.	23
Tabla 2. Relación entre las condiciones labores y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.	27
Tabla 3. Condiciones laborales según la condición física, psicológica y social de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.	28
Tabla 4. Nivel de satisfacción laboral según los factores extrínsecos e intrínsecos de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.	29
Tabla 5. Prueba estadística de Chi-cuadrado para la medición de la relación.	31
Tabla 6. Condiciones laborales de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.	64
Tabla 7. Condición física de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.	65
Tabla 8. Condición psicológica de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.	66
Tabla 9. Condición social de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.	67
Tabla 10. Nivel de Satisfacción de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.	68
Tabla 11. Factores intrínsecos de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.	69
Tabla 12. Factores extrínsecos de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.	70

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Relación entre condiciones laborales y satisfacción laboral.	61
Figura 2. Condiciones laborales según la condición física, psicológica y social.	62
Figura 3. Nivel de Satisfacción según los factores extrínsecos e intrínsecos.	63
Figura 4. Condiciones laborales.	64
Figura 5. Condición física.	65
Figura 6. Condición psicológica.	66
Figura 7. Condición social.	67
Figura 8. Satisfacción laboral.	68
Figura 9. Factores intrínsecos.	69
Figura 10. Factores extrínsecos.	70

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo de determinar la relación entre las condiciones laborales y el nivel de satisfacción de los trabajadores de un centro de salud de Tumbes, 2022. Estudio cuantitativo, correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal. La muestra constituida por 26 trabajadores. En este estudio se utilizó la encuesta como instrumento para evaluar ambas variables. Para el análisis de la información la prueba de chi-cuadrado fue la de elección. Se Obtuvieron los siguientes resultados: respecto a la relación entre las variables de estudio, en la dimensión condición física, el 34.6% tienen un nivel bueno y el 38.5% un nivel regular. La condición psicológica, el 61.5% un nivel regular y el 34.6% un nivel bueno. Finalmente, la condición social, el 73.1% un nivel regular y el 15.4% un nivel bueno. Para la dimensión factores intrínsecos, el 50.0% tienen un nivel moderadamente satisfecho y el 38.5% un nivel satisfecho. Para factores extrínsecos, el 38.5% un nivel satisfecho y el 38.5% un nivel moderadamente satisfecho. En conclusión, no existe relación entre las condiciones laborales y el nivel de satisfacción de los trabajadores del centro de salud, siendo posible que existan factores alternos distintos a las variables en estudio.

**Palabras clave:** condiciones laborales, satisfacción, personal de salud.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between working conditions and the level of satisfaction of the workers of a health center in Tumbes, 2022. Quantitative, correlational study, with a non-experimental, cross-sectional design. The sample constituted by 26 workers. In this study, the survey was used as an instrument to evaluate both variables. For the analysis of the information, the chi-square test was the test of choice. The following results were obtained: regarding the relationship between the study variables, in the physical condition dimension, 34.6% have a good level and 38.5% a regular level. The psychological condition, 61.5% a regular level and 34.6% a good level. Finally, the social condition, 73.1% a regular level and 15.4% a good level. For the intrinsic factors dimension, 50.0% have a moderately satisfied level and 38.5% a satisfied level. For extrinsic factors, 38.5% a satisfied level and 38.5% a moderately satisfied level. In conclusion, there is no relationship between working conditions and the level of satisfaction of health center workers, and it is possible that there are alternative factors other than the variables under study.

**Keywords:** working conditions, satisfaction, health personnel.

## I. INTRODUCCIÓN

La categorización de entidades sanitarias en el mundo como se conoce en la actualidad, se clasifica de acuerdo a los niveles de complejidad y las características físicas, equipamiento, capacitación, entre otras cosas; que éstas posean. Los niveles de complejidad van conforme a los requerimientos de los pacientes y se clasifican en postas, hospitales, clínicas, etc. Por lo tanto, cada una de estas cumple con funciones diferentes y cuenta con los recursos necesarios acorde al nivel de atención y complejidad que amerita para poder atender a los casos clínicos según el nivel resolutivo. (Conexión Esan, 2018).

En la actualidad el trabajo requiere una parte fundamental de la rutina diaria de las personas y suele ser determinado por 2 elementos fundamentales, uno de ellos es la actividad como tal y en qué condiciones se realiza, esto se conoce comúnmente como condiciones laborales de las que las diferentes definiciones son dadas favoreciendo las condiciones adecuadas de vida de los colaboradores. No obstante, existen condiciones laborales que pueden evidenciar peligro para el bienestar de los colaboradores, por ende, el contexto laboral en una determinada institución o empresa es de gran importancia en el desempeño, productividad y motivación de los trabajadores. En los últimos años las condiciones laborales han transformado drásticamente en el área de salud, pues se han demostrado situaciones laborales desfavorables que tienen un efecto negativo que afecta en el aspecto mental y físico de los profesionales del sector mencionada. Dichas condiciones se identifican por una gran carga emocional y laboral, el sector salud es un ambiente donde hay muchas tareas, falta de reconocimiento y bajo apoyo por los jefes de área, así como condiciones laborales deficientes y falta de infraestructura, lo que trae consecuencias en el estado de salud del personal de salud sino además en la organización laboral (Luengo y Montoya, 2021).

A nivel mundial el organismo encargado de promover la salud en todas las personas y conservar la seguridad de todas las naciones corresponde y recae en la OMS (organización mundial de la salud) y a nivel latinoamericano la OPS

(organización panamericana de la salud), la cual es la encargada de que la salud pública de las Américas mejore generando un trabajo articulado con los países miembros, esta entidad promueve y reivindica los derechos de cada persona en recibir atención médica necesaria (OPS, 2021).

Por otro lado, a nivel nacional, la entidad que regula el sistema de salud nuestro país, por lo que es el Ministerio de Salud quien promueve la salud y garantiza una atención en todos los habitantes del Perú, no obstante, esta entidad trabaja articuladamente con la superintendencia nacional de salud (SUSALUD) que es un órgano adscrito al MINSA, este órgano es el encargado de custodiar los derechos de todos los peruanos independientemente de si recibe servicios médicos por parte del sector público o privado, por ende todos los peruanos pueden acudir a esta entidad cuando sientan que sus derechos hayan sido vulnerados (MINSA, 2010).

Así mismo, los trabajadores del sector salud desempeñan una función muy importante en los sistemas de salud y la atención que brindan a cada establecimiento, así como también son la primera línea de defensa ante una catástrofe de índole natural o causas humanas, así como algún peligro ambiental, tecnológico o biológico. Sin embargo, la OMS supone que para el año 2013 ocurrirá un déficit de 18 millones de trabajadores de salud, esto en gran parte de países de nivel económico bajo, los mismos que vienen afrontando diversos problemas (OMS, 2020).

A nivel nacional, el sistema sanitario cuenta dos sectores, público y privado, para brindar los servicios de salud, no obstante, el sector público está dividido en un régimen contributivo indirecto y directo que pertenece al bienestar social. Así mismo, en este sector el estado brinda servicios de salud a los pobladores que no se encuentran asegurados a cambio de un pago para recuperar los gastos variables a cargo de las entidades y mediante el seguro integral de salud SIS, el mismo que asegura que se provisionen los servicios a la población que viven en un estado de pobreza absoluta (Rabanal, 2011).

La atención en salud se brinda en tres niveles de atención, considerada de primer nivel (atención primaria de salud), dividiéndose en diferentes categorías, entre ellas encontramos: la categoría I-1, en donde se encuentran las postas de salud las cuales están orientadas al primer nivel de atención en salud, en la categoría I-2, se encuentran los puestos de salud que cuenten con la presencia de un médico encargado y consultorios de medicina sin o con especialidad, en la categoría I-3, se encuentran los centros médicos especializados y policlínicos encargados de brindar servicios básicos y de emergencia, pero tiene la capacidad de derivar los casos complejos al hospital. y finalmente en la categoría I-4, se encuentran los centros de salud con camillas para internamiento. En el segundo nivel de atención encontramos las categorías II-1, están encargados de una atención ambulatoria y hospitalaria, en la categoría II-2, se encuentran especialistas en diferentes áreas para una atención integral así como también cuenta con consultorios externos, en el tercer nivel de atención se encuentra a la categoría III-1, se ofrecen cuidados ambulatorios y hospitalarios con gran nivel de calificación y gran relevancia en la rehabilitación y recuperación de los pacientes, en la categoría III-2, se proponen estrategias de innovación en un sector de salud determinado o en una etapa de la vida mediante la prestación y enseñanza de servicios en el área de salud (Minsa, 2005).

A nivel nacional existen diversos tipos de contratos y las condiciones laborales que cada establecimiento le ofrece a sus colaboradores, entre estos podemos encontrar: el contrato en un periodo indefinido que se efectúa de forma continua y además no es obligatorio que se registren ante el ministerio de trabajo, otro de ellos es el contrato a plazo fijo que se determina por tener un plazo de inicio y de cese de labores determinada, otro de los contratos que se efectúan es el contrato de naturaleza temporal es cual se divide en tres subtipos tales como: por incremento o actividad que cuenta con un plazo máximo de tres meses, el contrato por necesidad del mercado que tiene un plazo máximo de 5 años y se caracteriza por incrementar a medida de la demanda del mercado y el contrato por reconversión empresarial con un periodo mayor a dos años y es caracterizado por la sustitución o ampliación de labores en la empresa (MTPE, 2010).

Villarreal (2022) en su investigación *“Relación entre satisfacción laboral, síndrome de burnout y síntomas depresivos en médicos”* un estudio de corte transversal basado en el modelo de control de la demanda de empleo utilizando modelos de ecuaciones estructurales, principalmente su objetivo es “evaluar la relación que existe entre la satisfacción laboral como primera variable y el síndrome de burnout con sus síntomas depresivos, con 2100 participantes como población de estudio considerando los participantes son de establecimientos de instituciones del MINSA, ESSALUD, Fuerzas Armadas e instituciones de salud privadas, estudio de corte transversal, Pearson fue la prueba para determinar la relación de variables, las cuales son: síntomas depresivos, burnout y satisfacción laboral (tres escalas). Realizando Chi cuadrado ( $X^2$ ) para determinar la relación de las variables: características sociodemográficas y las variables de interés. Estimamos las razones de prevalencia; en la conclusión de la investigación logró identificar un modelo estable para explicar la relación entre satisfacción laboral, síndrome burnout y síntomas depresivos entre los médicos que trabajan en el sistema de salud peruano; es decir que se demostró la relación de estas variables.

Otro de los tipos de contrato que se pueden encontrar es el de naturaleza accidental que se divide en tres subtipos, como contrato ocasional cuyo fin es atender las tareas que se efectúen en el interior de la empresa con un plazo no mayor a 6 meses, el contrato de suplencia que ocurre cuando sustituyen a otro colaborador por el tiempo que duren las circunstancias en que no pueda volver a laborar y el contrato de emergencia que se caracteriza por cubrir los requerimientos que se presenten en un estado de emergencia. Así mismo, existe el contrato de naturaleza temporal que se divide en tres subtipos: por obra determinada o servicio específico, este tiene un plazo no mayor a cinco años, el contrato intermitente se caracteriza por ser permanente pero discontinuo y el contrato por temporada que se caracteriza por efectuarse en determinadas épocas del año. Posteriormente se encuentra el contrato a tiempo parcial que es caracterizado por cumplir una rutina menor a 4 horas diarias. Finalmente encontramos el contrato administrativo de servicios CAS legislado por la ley 1057, este contrato solo es aplicable en el sector público, los contratos del mismo régimen CAS, están comprometidos con el sistema de aseguramiento de seguro de salud en ESSALUD, y los de locación de servicio,

no reciben ninguno de los derechos laborales siendo colaboradores del sector público, aunque de manera general todos los colaboradores tienen las mismas carga laboral y en algunos casos con más responsabilidades (MTPE, 2010).

En la actualidad el trabajo es una actividad primordial en la población, sin embargo, pueden existir condiciones laborales que presenten algún riesgo contra la salud de los colaboradores, puesto que, estas han cambiado notoriamente en el área de salud, mostrándose condiciones de trabajo desfavorables y hacen que el desempeño del personal de salud sea condicionado en relación al entorno en el que labora, en el sector público, el trabajo del personal de salud es sometido a una gran carga laboral y emocional, pues se desarrollan en un medio donde priman las multitareas, por lo que existe un alto índice de estrés laboral el cual se refleja en el desempeño del personal sanitario, siendo de mucha importancia realicen sus labores en condiciones de trabajo altamente favorables para que puedan otorgar tenciones y cuidados de calidad (Sabastizagal et al., 2020).

Es por ello, que en dicha investigación busca aplicar el método científico para determinar estas dificultades laborales, la satisfacción y la insatisfacción laboral, generado por las condiciones laborales en los trabajadores del centro de salud, para lo cual, nuestra interrogante de estudio debe responder a ¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022?

Dentro de la justificación teórica las conclusiones determinadas en la presente investigación, contribuye ampliamente y fortalece una teoría. Así mismo, dicha investigación evidencia el proceder de las variables, presentadas con anterioridad, así como la relación entre estas dos variables de estudio, dicho conocimiento contribuye ampliamente a las líneas de investigación enfocadas a las ciencias sociales, la que estarán al alcance de cualquier investigador que tenga la intención de llegar a una conclusión similar o en esta línea de investigación.

También se encontró una justificación práctica, lo cual se tiene en consideración que aquellas personas con un buen nivel de satisfacción laboral,

tiene una actitud favorable respecto actitud frente al desempeño laboral, mientras que una persona insatisfecha muestra actitudes negativas en su desempeño laboral (Stephen y Timothy, 2013) y teniendo en cuenta que las condiciones laborales establecen la situación en la cual el colaborador cumple con sus actividades (Forastiere, 2005), los resultados que se obtengan en esta investigación servirán de apoyo para el jefe para optimizar el nivel de satisfacción laboral, con un ambiente laboral transformado, solucionando satisfactoriamente la insatisfacción, lo cual será de ayuda para incrementar la producción y contribuyendo alcanzar su objetivo institucional.

Por consiguiente, se encontró una justificación metodológica, considerando que al investigación realizada aplicó el juicio de experto como parte de evaluación en los instrumentos de recolección de la información, los cuales sirvieron en la recolección de los datos obtenidos y analizados, es preciso señalar que la información que fue sometida a un análisis estadístico, como parte del método científico, para lo cual, dichos instrumentos podrían ser utilizados para otras investigaciones similares; favoreciendo a la relación de variables como las planteadas en esta investigación, es necesario tener en cuenta esto, ya que se pueden efectuar investigaciones relacionadas a condiciones laborales o de otro tipo como el aspecto de la satisfacción laboral, enfocado en entidades privadas o del ámbito público o del aparato estatal.

Así mismo, en relevancia social, se justificó ya que, para el centro de salud y los trabajadores, a nivel institucional, mejorará el ámbito de las condiciones laborales el nivel de satisfacción, teniendo resultados positivos en la familia y entre los mismos trabajadores. Agregando a lo anterior, esta investigación será de gran interés, para el centro sanitario de la ciudad de Tumbes, porque tendrá el conocimiento científico obtenido de esta investigación contribuirá con información para la toma de decisiones y análisis de la situación, considerando su aspecto de satisfacción como trabajadores y las condiciones que se presentan en su ámbito laboral o en las que están desarrollándose como tal, permitiendo al mismo tiempo tener en cuenta las decisiones para poder mejorarlos, por el hecho de ser parte de un interés institucional para realzar la productividad de los colaboradores.

En lo que se refiere al objetivo general es determinar la relación entre las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022, además los objetivos específicos serían describir las condiciones laborales según condición física, psicológica y social de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022 e identificar el nivel de satisfacción laboral según los factores extrínsecos e intrínsecos de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.

En cuanto a la hipótesis general, la investigación realizada planteó demostrar que no existe relación significativa entre las variables de estudio. Por lo tanto, al realizarse la aplicación de los instrumentos, análisis de los datos con métodos estadísticos y considerando la hipótesis de la investigación se puede determinar que “se rechaza”, la hipótesis planteada al inicio, *“Existe relación entre las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022”*

## II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de realizar un mejor análisis de las variables de estudio, se realizó la búsqueda de los antecedentes, encontrando a nivel internacional las siguientes investigaciones: Escalante (2022) en Ecuador, la investigación intitulada “Satisfacción laboral y clima organizacional en médicos y enfermeras de centros de salud en la ciudad de Quito”. El objetivo principal en dicha investigación es establecer la relación entre las variables denominadas “factores de satisfacción laboral” y “clima organizacional en médicos y enfermeras” de centros de salud, los cuales se aplicaron en la ciudad de Quito. El enfoque cualitativo metodológico de la investigación descriptiva con diseño no experimental y del tipo transversal. 70 trabajadores de puestos de salud conforman la muestra utilizada, muestra del sector privado y gubernamental de la localidad de Quito. Las variables de estudio tuvieron una correlación significativa dentro de la conclusión en la investigación. También se identificó en el sector privado prevalece significativamente la satisfacción laboral en relación al sector del gobierno, de igual forma con la variable propuesta de clima organizacional. Asimismo, se descubrió que existe un índice elevado de satisfacción laboral de los participantes del estudio, y a su vez se encontró que las personas que laboran en esta institución de salud se sienten satisfechas respecto al clima organizacional.

En el trabajo de investigación de Luengo y Montoya (2017), “Condiciones de Trabajo en profesionales sanitarios de hospitales públicos en Chile”. La cual tuvo como objetivo principal realizar un análisis de las condiciones laborales en personal médico y de enfermería de hospitales del estado en Chile”. Dentro de los materiales y métodos podemos evidenciar que la forma analítica planteada de la investigación y de corte transversal, descriptiva con más de 300 profesionales de la salud como parte de la población de estudio. Se realizó una data estadística, donde se acopiaron datos sociodemográficos, aspectos laborales, percepción de la salud y la estratificación de condiciones laboral. Para la elaboración del análisis estadístico se utilizaron pruebas de discrepancia de medias y prueba de Spearman. Los resultados que el autor obtuvo mostraron que las condiciones laborales fueron descubiertas como buenas por los profesionales de enfermería y de manera regular

por los médicos. Es necesario precisar que el puntaje mayor fue obtenido por el personal de enfermería en las diversas dimensiones del entorno material de manera significativa. Por otro lado, con respecto al entorno social y el método de progreso fue el personal médico que evidencio un puntaje significativo. Finalmente se mostró que existe una predisposición al incremento de los resultados de las condiciones laborales, a cuanto se dé la mejora en la percepción de la salud en general. El autor concluye que los participantes del presente estudio (médicos y enfermeras), muestran diferencias con respecto a la percepción de las condiciones laborales y sus dimensiones planteadas.

En el artículo científico para Pizarro et al. (2019), “Motivación, satisfacción laboral y estado de Flow en los trabajadores de la salud”, Intitulado, existe un mayor enfoque en el trabajo de bienestar en las organizaciones, lo que simboliza promover la salud mental y física, además de las exploraciones sobre bienestar de las personas, donde mayormente están enfocados en los aspectos negativos del trabajo. El propósito de este estudio fue explorar la relación entre las tres variables planteadas en el presente estudio (motivación laboral, satisfacción laboral y estado de flujo) en relación con el personal que labora dentro del Centro de Salud de la Familia de Iquique (CESFAM) desde la perspectiva de la psicología organizacional positiva. El estado de flujo para las personas que están involucradas de tal manera que se llega a un nivel donde parece que nada más les importa por estar muy concentrados en su actividad, y la actividad propiamente, es tan agradable que la gente la hace, incluso a un alto costo. El precio también es pura motivación y diversión. En el estudio más de 200 participantes considerados dentro de su labor en salud de la ciudad de Iquique, Chile, quienes contestaron a diferentes cuestionarios preparados para determinar el valor de cada una de las variables en estudio. Este estudio se basó en un diseño de correlación, utilizando técnicas de relación bivariada. Los resultados muestran que los estados de flujo están activamente presentes dentro de las organizaciones y que es posible establecer relaciones directas e importantes entre las variables estudiadas.

Para Polo et al. (2021), en su investigación científica titulada “Satisfacción laboral y condiciones laborales en odontólogos de Cartagena de Indias-Colombia”.

Relacionar satisfacción laboral con la condición laboral de odontólogos de Cartagena, se planteó como objetivo primordial. Dicho trabajo fue del tipo descriptiva, de corte transeccional, con una muestra determinada de forma no probabilística, de más de 100 estomatólogos con grado general que trabajan de forma autónoma en centros odontológicos durante el año 2016. Realizando el diseño y posterior aplicación de un cuestionario para averiguar sobre la satisfacción laboral y las variables establecidas: características socio-demográficas y las condiciones de trabajos. Entre los resultados obtenidos por el autor, se encontró que el más del 55% de los estomatólogos se muestran satisfechos en el desarrollo de sus labores; el 63% se muestran insatisfechos con el salario obtenido y de la misma forma, el 76% están insatisfechos en relación a las condiciones del mercado salarial. Se encuentran interrelaciones estadísticas entre la satisfacción laboral y la edad menor de 44 años ( $p < 0.05$ ), género masculino ( $p < 0.05$ ) y estado civil casado ( $p < 0.05$ ); de manera similar entre las condiciones de trabajo y continuación del tiempo de laborales ( $p < 0.05$ ), sueldo recibido, competitividad profesional y, por último, tener tiempo desempleado. El autor concluye que el nivel de satisfacción de los dentistas, las condiciones del trabajo y el desempeño de las perspectivas tienen una relación significativa con componentes que crean resultados de percepción indirecta mostrando que la situación de la estomatología no está en su mejor momento. Surge la recomendación de realizar investigaciones más a profundidad para establecer los indicios del fenómeno en estudio y la toma de disposiciones oficiales relacionadas al futuro.

En el artículo científico de Alvares et al. (2019) en Ecuador, titulado "Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil". Esta investigación tiene a modo de propósito conocer en una compañía que comercializa productos de uso íntimo en las zonas mercantiles de la bahía en Guayaquil - Ecuador. Los componentes más significativos de la satisfacción laboral sus trabajadores, precisando que, de acuerdo con la metodología, el diseño de investigación utilizado fue descriptiva, no experimental, corte transversal. Mejía y Peiró en su propuesta para evaluar mediante un cuestionario la satisfacción laboral permitió la aplicación de estos instrumentos; esto exhibió un nivel de significancia interna alta ( $\text{Alfa} < 0.90$ ). La muestra fue determinada por conveniencia contando

con más 200 trabajadores. Se demostró que la colaboración en las decisiones, los estipendio y las condiciones físicas son componentes de la insatisfacción en el trabajo. Como conclusión, se encontró preponderante que el método de indemnizaciones y las situaciones del trabajo intervienen en la satisfacción del personal de salud.

Dentro de las investigaciones Nacionales, Zelada (2021), en su investigación (tesis) de investigación “Condiciones laborales y satisfacción del usuario interno en una posta médica pública, Chicama 2021”. El objetivo general de este trabajo buscaba determinar la influencia de las variables planteadas en el estudio (condiciones laborales) y (la satisfacción del usuario interno). La investigación presenta un método cuantitativo, del tipo descriptivo correlacional con corte transversal. La muestra determinada por ser finita y se estructuro un muestreo de 32 personas que laboran en el puesto de la salud. El primordial descubrimiento de la presente investigación concluyen que las condiciones de trabajo y la satisfacción del usuario interno en el puesto de salud muestran una estrecha relación y muy significativa - directa, lo que representa que en cuanto se dé una mejora de las condiciones de trabajo dentro del puesto de salud se lograría optimizar la satisfacción del beneficiario siendo directamente proporcional, refiriéndose al mejoramiento en la gestión del establecimiento como parte de una posible estrategia de mejora. Las situaciones de labores intervienen en el nivel de satisfacción de la persona, por lo que se evidenció buenos ambientes de labor para el personal de salud, lo cual interfiere significativamente en la autorrealización del mismo, por lo que inversamente se transmutará en un gran porcentaje de beneficios a favor de la institución.

Para Romero (2021), en su indagación intitulado “Satisfacción Laboral en Trabajadores de un Centro Médico”. Cuyo objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados de un establecimiento de salud particular de Lima es pertinente mencionar que la metodología utilizada fue básica, descriptiva, no experimental, transeccional. La muestra acumulada de los personales de la salud, estuvo constituida por más de 80 participantes de las diferentes áreas del puesto de salud. Se utilizó un instrumento elaborado, validado

y planteado por Palma (2005) el cual, es utilizado para medir el grado de Satisfacción Laboral. Por otro lado, el autor obtuvo como resultados que sólo el 6% obtuvieron el nivel de satisfecho de los trabajadores participantes del estudio, el 36% se muestran satisfechos y cerca del 32% se encuentran en nivel medio, en cuanto al 27% se muestran insatisfechos. El autor concluye que los empleados del puesto de salud se muestran en un nivel medio de satisfacción en el trabajo, lo que representa que están satisfechos con su condición de labor, se encuentran en un nivel satisfactorio con respecto al ambiente de trabajo, pueden mostrar sus logros propios y los de otros participantes, y están relacionados con la remuneración monetaria que reciben.

Según Flores (2022), en su trabajo de investigación intitulado “Satisfacción Laboral en el Personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate – 2019”. Se presentó como objetivo principal, describir el nivel de satisfacción laboral en el personal del centro de salud Fortaleza. Aplicando el método cuyo modelo es analítico deductivo, investigación cuantitativa, descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal. Muestra constituida por una cantidad mayor de 50 prestadores de la salud en el trabajo de investigación planteado. La técnica principal y el cuestionario que utilizaron como instrumento para aplicar la encuesta y recoger la información; el obteniendo una confiabilidad deseada mayor a 0.9, haciendo confiable el instrumento. El autor obtuvo como resultado principal que, considerando a la variable en estudio “satisfacción laboral”, se mostró que, cerca del 6% tiene un nivel bajo, 74% medio y 20% alto. Resultados según las dimensiones, en primer lugar, tenemos a las condiciones físicas, en donde el 57% participantes tuvieron un nivel relativamente bajo; de la misma manera, la dimensión beneficios laborales, el 59% de los participantes que laboran en salud, lograron un bajo nivel. Por otro lado, la dimensión política administrativa, más del 85% de los participantes obtuvieron un grado medio y en el aspecto de relaciones sociales, cerca del 55% logro obtener un nivel medio. El autor concluye que, con relación al nivel de satisfacción laboral con el que cuenta el personal del centro de salud Fortaleza, se encuentra en un nivel/grado regular.

En la investigación de Coaguila (2018), intitulada “Nivel de satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de pediatría del Hospital III Vanahuara EsSalud Arequipa 2018”. El autor presenta como objetivo primordial determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de pediatría. La metodología utilizada fue básica, descriptiva, no experimental, transeccional. Para la determinación de la muestra se consideraron cerca de 50 personal asistencial entre ellos médicos, enfermeros y técnicos que juntos hacen la representación de la totalidad de la población en estudio. Se aplicó a los colaboradores un cuestionario que contiene dos fases de evaluación. En la parte inicial se recopilaban datos epidémicos y la parte final se aplicó un instrumento para recoger la información con una escala establecida de satisfacción laboral autorizada por el MINSA 2002, que está estructurado de 22 preguntas conducentes al profesional de salud. En relación a los resultados encontrados por el autor, del total de los empleados, se mostró que cerca del 51% están en un nivel alto. Por otro lado, en la correlación entre las características físicas se evidencian un grado alto; en cuanto a la realización de las actividades diarias, cerca del 65%, se obtuvo un nivel alto de satisfacción; la autoridad, el 51% muestran un nivel de satisfacción alto. El autor concluye que, la mayor cantidad de los trabajadores de salud que labora en el servicio de pediatría, muestran un nivel alto de satisfacción, en relación a los conjuntos ocupacionales, donde se halló un nivel alto de satisfacción por parte del personal de salud que labora en el ámbito asistencial.

Un artículo de Campos (2018) cuyo título es “Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú”. Buscaba determinar la satisfacción laboral de las enfermeras, considerando dimensiones como el significado de su trabajo para ellas, las condiciones laborales que tenían a la actualidad, el reconocimiento a su desempeño e incentivos económicos, además de algunas características generales de los participantes de este estudio. Investigación descriptiva, correlacional de corte transversal, donde 112 enfermeras que laboran en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas de Lima-Perú conforman la población de estudio, aplicando una escala validada de satisfacción laboral, instrumentos para las 112 participantes del estudio. Al describir los resultados encontrados en esta investigación el 86% de las enfermeras tienen una

edad promedio de 41 años, en su mayoría, es decir el 86% son mujeres, de las cuales la mitad son casadas y la mitad laboran desde hace 6 a 15 años en el instituto. Por otro lado, podemos mencionar que el 48% de enfermeras presentó un nivel de satisfacción moderado y un bajo nivel de satisfacción laboral con un 49%; además la baja satisfacción laboral en la dimensión que pertenece al reconocimiento es el 51% de las enfermeras y 58% en la dimensión condiciones de trabajo, respectivamente. Los investigadores concluyen que la satisfacción laboral de las enfermeras está dentro de lo moderado a insatisfacción, es decir que la insatisfacción en la dimensión presenta una mayor cantidad de insatisfacción, por lo que urge y como parte de las sugerencias planteadas es la de implementar propuestas de mejora en las condiciones de este tipo de personal garantizando una mejor calidad de cuidado que brindan a los usuarios de esta institución.

A nivel regional, se realizaron investigaciones relacionadas a la investigación realizada, en este caso en su investigación para Castillo (2022), "Satisfacción Laboral y Clima Organizacional de los Trabajadores de Salud del Centro de Salud Zorritos, Tumbes, 2021". Principalmente esta investigación busca determinar el nivel de relación que existe entre el clima organizacional de los trabajadores de salud y la satisfacción laboral en el centro de salud Zorritos 2021".

La metodología aplicada en esta investigación descriptiva es del tipo correlacional transeccional no experimental, para la cual participaron 94 profesionales de salud siendo la muestra de estudio a quienes se les aplicó la escala de opiniones SL-SPC de Palma (2005) y la escala Clima organizacional (EDCO) por (Acero et al.,2010, pág.29). resultando de esta investigación una estrecha relación y directa entre las dos variables de estudio a través del coeficiente Rho Spearman con 0.52 de desviación; además en los trabajadores de este establecimiento de salud su  $p=0.00$ , en tal sentido se determina que hay una directa relación entre las variables de estudio.

En la investigación de León (2021) "Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en las Enfermeras del Departamento de Pediatría del Hospital Regional II – 2 JAMO. Tumbes – 2020". Cuyo estudio es descriptivo, correlacional no

experimental y transaccional, tiene como objetivo determinar si existe relación entre satisfacción laboral y el síndrome de burnout en las enfermeras del Dpto. de Pediatría del Hospital Regional II - 2 José Alfredo Mendoza Olavarría de Tumbes-2020. Utilizando un cuestionario en escala de Warr, Crock y Wali para determinar el síndrome de Burnout; 25 enfermeras constituyen muestra de la población de estudio, contemplando los criterios intrínsecos y extrínsecos, apoyados en la subescala Dual para medir la variable satisfacción laboral; por otro lado, la evaluación de las variables ya mencionadas. En tal evaluación se encontró que el nivel medio con 76% de satisfacción, seguido de un nivel bajo con 16%; el 64% los factores internos y externos son de alto nivel, 28% y 20% posteriormente con el nivel medio y bajo respectivamente en el agotamiento emocional, destaca un 44% tanto para el nivel alto y bajo.

En tal sentido, podremos manifestar que en esta investigación se rechaza la hipótesis  $H_1$ , aceptando la Hipótesis nula; la cual significa que no existe relación de dependencia entre las variables de estudio. Ya que la prueba de Chi cuadrado una desviación de significancia menos al 0.05, entre las variables de estudio. Por lo tanto, dicha investigación concluye que existe riesgo de ocurrencia del síndrome de Burnout en aquellas personas que participaron del estudio.

Por lo tanto, se hace necesario y pertinente, que luego de conocer y analizar los antecedentes de investigaciones relacionada al presente trabajo; manejar conocimientos básicos, necesario y algunas definiciones que permitan contextualizar teóricamente los aspectos que se plantearon descubrir e investigar; para lo cual se describen a continuación.

Perez (2021). “**Condiciones de trabajo:** Aquí se encuentran los factores vinculados a las actividades que los trabajadores deben realizar los mismos que se encuentran vinculados a las expectativas que tiene el mismo colaborador”. Las condiciones y el clima laboral están conformadas por un grupo de variables que de forma directa o indirecta influirán sobre la vida y la salud física y mental de los colaboradores inmersos en su trabajo rutinario, la influencia de este dependerá en cada situación de las capacidades para adaptarse, y sobre todo de los factores de

peligro, estas variables son: el proceso del trabajo que predomina, la naturaleza, contenido, organización y división, la higiene, seguridad, sistema de remuneración, entre otros aspectos que puedan ser mejorados para el desempeño laboral (Neffa, 2015, pág. 18).

Administración de recursos humanos, Chiavenato (2000), “Las condiciones laborales son aquellas situaciones físicas en las que un colaborador se halla cuando tiene un puesto en una determinada empresa, es decir, es el ambiente físico que lo rodea mientras desempeña un cargo”

**La condición laboral** se define como cualquier particularidad que sea relevante a la hora de generar peligros para la seguridad y salud del colaborador (Díaz, 2001).

Así mismo, se busca información que nos permita entender el concepto de condiciones laborales, lo cual nos indica que son elementos de su entorno en lo interior, que establece la insatisfacción, motivación y satisfacción en el trabajo, como se menciona, para que se motiven en su área laboral depende de dos factores importantes como las condiciones y el ambiente laboral (Chiavenato, 2004).

Factores de las **condiciones de trabajo**: Las condiciones laborales son caracterizadas por el proceso laboral y elementos como la fuerza laboral que relacionan con la permanencia en su área de trabajo, la remuneración, la ergonomía y la gestión de la fuerza laboral (Mattié, 1994).

Las condiciones físicas: Los recursos materiales y la infraestructura son algunos elementos que tienen gran influencia en la satisfacción laboral, dichos componentes facilitan un eficiente desempeño en las áreas de trabajo y muestran una mejora en las labores que se realizan durante la jornada de trabajo. Por otro lado, las características ambientales brindadas en el área de trabajo como: la ventilación, limpieza, orden, iluminación y organización son muy importantes no solo para la comodidad de los colaboradores sino también para efectuar de manera eficiente sus labores (Valle, 2022).

Las condiciones psicológicas: Estas se refieren a las condiciones que existen en una determinada situación que se presenta durante la jornada de trabajo y que se relacionan estrechamente con la organización, contenido y ejecución de la labor, además se evidencia que tienen un alto impacto en afectar al bienestar físico y social del trabajador, así como también a su desempeño durante su jornada laboral.

Por ende, las condiciones psicológicas inadecuadas son las causales de conductas y actitudes inadecuadas en la jornada laboral que son nocivas para la salud y desempeño del personal de salud. Dichas condiciones requieren de elementos físicos y de organización para tener un ambiente laboral favorable, entre los factores más importantes encontramos el tiempo, este está dado en función de los horarios y se requiere que el trabajador no este expuesto a una jornada mayor a 12 horas, la complejidad de las tareas que se asignen durante la jornada laboral, la rapidez que se requiera de acuerdo al nivel de atención, la atención que debe ofrecerse a las personas que atienden, entre otros (Laborales, 2015).

Condiciones sociales: Se refiere a las condiciones en las que los individuos se desarrollan y logran determinar su buena o mala salud, por ende, planean lograr una equidad sanitaria que debe ser esencial en las comunidades que estén bajo cohesión social. Las deficientes condiciones laborales hacen que el ser humano sea expuesto ante una serie de peligros físicos para su salud, estos por lo general son más frecuentes en las áreas de trabajo de nivel inferior. Las relaciones laborales comúnmente son complicadas de llevar, pues la competencia, malos entendidos, celos envidia pueden desencadenar conflictos silenciosos, es por ello que para manejar estas situaciones es conveniente poder identificar a las personas tóxicas para el ambiente laboral (Castillo y Prieto, 1990).

Para comprender mejor la naturaleza de la investigación es necesario conocer la siguiente terminología:

Comunicación: Es fundamental en las relaciones entre seres humanos y su intelecto, pues cualquier forma de expresión que utilice es determinada por la relación entre el contexto social y el ser humano, en el que se identifican o enfrentan según cual sea su posición (Aragones, 1998).

Comunicación organizacional: Este tipo de comunicación se refiere como un grupo de técnicas y destrezas que tiene cada colaborador de la empresa, o entre la entidad y su medio, esta influye en las actitudes y comportamientos de los colaboradores internos y externos a fin de que se cumplan con los objetivos determinados (Balmón, 2015).

La comunicación organizacional y su importancia: Esta vinculada directamente entre la comunicación de los trabajadores en de la empresa. Esta es fundamental porque conocen los objetivos dentro de la organización, conocen su trabajo y responsabilidades en donde se crea un ambiente laboral favorable que facilita la coordinación de las metas para lograr los objetivos determinados (Boland et al., 2018).

Relaciones personales: Para tener buenas relaciones entre compañeros de trabajo o superiores debe existir un ambiente laboral donde lo primordial sea la motivación y productividad. Además, que las condiciones favorables hacen que los trabajadores se sientan mucho más seguros al momento de aportar una idea a la empresa (Florez, 2005).

Las relaciones personales desempeñan un papel primordial para que el ser humano se desarrolle, mediante estas, el individuo adquiere refuerzos sociales del medio que benefician a su capacidad de adaptarse. Como consecuencia la ausencia de estas capacidades puede generar rechazo y perjudicar la calidad de vida (Pierre y Lucien, 1979).

**Satisfacción laboral:** Stephen y Timothy, (2009) lo define como el nivel en que los seres humanos encuentran satisfacción en su área laboral. Así mismo se dice que la satisfacción laboral se ha relacionado con que los colaboradores

estén en su ambiente laboral y con una baja rotación en el trabajo; en tal sentido se dice, que la satisfacción laboral, como una sensación positiva sobre el propio trabajo, donde surge de la evaluación de sus características. Además, indican que un individuo con alto nivel de satisfacción en el área de trabajo tiene sentimientos positivos acerca de su área de trabajo, mientras que un trabajador inconforme tiene sentimientos negativos” (pág. 12).

**La satisfacción** influye en diferentes variables, las mismas que se agrupan en tres principales dimensiones: las características del individuo y los resultados de su trabajo y lo que desea recibir en merito a su esfuerzo mental y físico. Las particularidades desempeñan un rol determinante en los niveles de satisfacción de cada persona, puesto que cada persona es única y diferente, por ende, los niveles de satisfacción en el trabajo también se darán de manera específica. Estos niveles están condicionados a la historia de cada persona, edad, sexo, autoestima, autovaloración y entorno sociocultural en la que se desarrolla cada sujeto (Viamontes, 2010, pág. 22).

**Factores extrínsecos:** Los factores extrínsecos o insatisfactorios hacen referencia a las condiciones laborales en un sentido general, aquí se encuentra: el salario, beneficios, políticas de la empresa, horario laboral, régimen de contratación, entre otros (Herzberg, 1993).

**Factores intrínsecos:** Los factores intrínsecos o motivadores, son capaces de disminuir la insatisfacción laboral o erradicarla cuando ya está presente en la organización aquí se encuentran: la remuneración por horas extras, reconocimiento profesional, entre otros (Herzberg, 1993).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

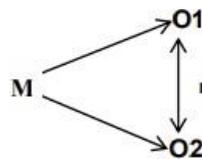
##### 3.1.1 Tipo de Investigación:

El presente trabajo fue de enfoque cuantitativo. Según Sampieri et al. (2003), “La investigación cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medición numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas”.

La investigación descriptiva busca detallar lo observado del objeto de estudio u otro fenómeno que este bajo análisis (Sampieri et al., 2003).

##### 3.1.2 Diseño de Investigación:

El diseño de la investigación es correlacional de corte transversal, tal como se puede apreciar en el siguiente gráfico:



**Dónde:**

**M** = Trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.

**O1**= Condiciones laborales aplicadas a un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.

**O2**= Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.

**r** = Relación entre las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.

## 3.2 Variables y operacionalización

### 3.2.1 Condiciones laborales (Variable independiente)

- **Definición conceptual:** La OIT (2007), considera que existen circunstancias laborales que son un grupo de actividades que precisan la ejecución de una actividad en el ámbito donde se realiza la labor.
- **Definición operativa:** La variable a determinar, Condiciones labores se usará el cuestionario de Escala establecida por la OIT (2007).
- **Indicadores:** Las características a evaluar están regidas por los siguientes indicadores: Recursos materiales, características ambientales, tiempo, complejidad, rapidez, atención, comunicación, relaciones personales.
- **Escala de medición:** Los parámetros determinados para la evaluación de la variable es la siguiente:

#### Variable 1. CONDICIONES LABORALES

Buenas = 56 – 75

Regulares = 36 – 55

Malas = 15 – 35

#### Dimensión 1. CONDICIONES FISICAS

Buenas = 19 – 25

Regulares = 12 – 18

Malas = 5 – 11

#### Dimensión 2. CONDICIONES PSICOLOGICAS

Buenas = 22 – 30

Regulares = 14 – 21

Malas = 6 – 13

#### Dimensión 3. CONDICIONES SOCIALES

Buenas = 16 – 20

Regulares = 10 – 15

Malas = 4 – 9

### 3.2.2 Satisfacción laboral (Variable dependiente)

- **Definición conceptual:** Locke (1976) define a la satisfacción laboral como el “estado emocional positivo o satisfactorio de la percepción subjetiva de la experiencia laboral del individuo”.
- **Definición operativa:** Warr et al. (1979) “Para la medición de la variable Nivel de satisfacción se utilizará el cuestionario de Escala General de Satisfacción de Warr, Crock y Wali”.
- **Indicadores:** Las características a evaluar están regidas por los siguientes indicadores: Condiciones físicas, salario, beneficios, políticas de la empresa, supervisión, relación empleador – colaborador, estabilidad, autorrealización, reconocimiento, responsabilidad, desenvolvimiento, capacidad resolutiva.
- **Escala de medición:** Los parámetros establecidos para la valoración de la variable es la siguiente:

#### Variable 2. SATISFACCIÓN LABORAL

Satisfecho = 76 – 105

Moderadamente satisfecho = 46 – 75

Insatisfecho = 15 – 45

#### Dimensión 1. FACTORES INTRÍNSECOS

Satisfecho = 36 – 44

Moderadamente satisfecho = 22 – 35

Insatisfecho = 7 – 21

#### Dimensión 2. FACTORES EXTRÍNSECOS

Satisfecho = 41 – 56

Moderadamente satisfecho = 25 – 40

Insatisfecho = 8 – 24

### 3.3 Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1 Población

26 trabajadores entre ambos sexos conforman la población objetivo, los cuales laboran en la ciudad de Tumbes durante el 2022 en un centro de salud descrito como parte del estudio, tal como se detalla en el cuadro siguiente:

**Tabla 1**

*División de los trabajadores según régimen de contrato.*

Régimen de contratación	SEXO		N° Total de trabajadores
	M	F	
NOMBRADOS	5	11	16
CAS	1	9	10
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>26</b>

*Fuente:* CLAS “Andrés Araujo Moran”

• **Criterio de inclusión:**

- Profesionales del área de salud que se encuentren laborando en el establecimiento.
- Profesionales de la salud que cuenten con un contrato vigente.
- Profesionales de la salud que realicen sus actividades presenciales, semipresenciales o en otra modalidad.
- Profesionales de la salud que accedan a participar de forma voluntaria en la investigación.

• **Criterio de exclusión:**

- Profesionales de la salud que no cuenten con un contrato vigente que lo vincule en el establecimiento.

- Profesionales de la salud que se encuentren separados del establecimiento.

### **3.3.2 Muestra:**

Para Hernández (2014), manifiesta *“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”*, en el presente estudio la población y la muestra son lo mismo, conformada por los 26 trabajadores de salud a los cuales se les aplicó los instrumentos de estudio.

### **3.3.3 Muestreo:**

El muestreo es conocido como una habilidad para seleccionar la manera de elección de cada participante a partir de una población estadística y la forma de recolectar la información en base a esta.

Unidad de análisis:

Se realizó con el total de profesionales de salud de diferentes áreas, tales como enfermeros, obstetras, médicos, técnicos de enfermería, psicólogos, nutricionistas, cirujano dentista, entre otros; tal como se describe en la tabla 1.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1 Técnica:**

En esta investigación se utilizó la encuesta para las dos variables lo que permitió recopilar los datos necesarios de cada colaborador que conforma la muestra.

### **3.4.2 Instrumento:**

El instrumento que se aplicó en la investigación fue validado mediante **“Juicio de los expertos”**; quienes hicieron la evaluación y aprobación pertinente al instrumento que se aplicó:

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Promedio
Congruencia de Ítems	3	3	4	3.33
Amplitud de contenido	3	3	4	3.33
Redacción de los Ítems	3	4	4	3.67
Claridad y precisión	4	3	4	3.67
Pertinencia	4	4	4	4.00
Puntaje	17	17	20	18.00

Para determinar la confiabilidad del instrumento se han realizado estudios usando poblaciones diferentes en distintos lugares, en este sentido, se aplicaba la prueba Alfa de Cronbach como prueba estadística que determine la confiabilidad del instrumento en mención, tal como se describe en el trabajo de Páramo (2016) donde demostró la confiabilidad del instrumento considerada elevada al combinar las dimensiones que se usa en este instrumento el valor alfa obtenido fue de 0,879; lo que confirma la solidez del instrumento como una unidad y, por lo tanto, dicho autor en sus recomendaciones propone aplicarse en otros espacios laborales.

Dicho instrumento fue un cuestionario para determinar la manera de recoger la información para ambas variables, en el caso de las condiciones laborales se aprobó un instrumento basado en los criterios tomados por la Organización internacional del trabajo (OIT), el cual está conformado por 15 ítems medidos en escala ordinal que varían de 1= totalmente en desacuerdo, hasta 5= totalmente de acuerdo. Las escalas de medición son las siguientes:

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

En la variable de Nivel de satisfacción laboral se validó un instrumento basado en el cuestionario de Escala General de Satisfacción de Warr, Crock y Wali, el cual tiene una confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach de 0,701; tal como se describe en el trabajo de Apestegui (2017) por lo que permite comprender factores internos y externos, dicho instrumento está

compuesto de 15 ítems, medidos en escala ordinal, que varía de 1= muy insatisfecho, hasta 7= muy satisfecho. La escala de medición que se plantea para las variables son las siguientes:

1. Muy insatisfecho
2. Satisfecho
3. Moderadamente satisfecho
4. Neutral
5. Moderadamente satisfecho
6. Satisfecho
7. Muy satisfecho

### **3.5 Procedimiento.**

El procedimiento para la recolección de datos e información se inició requiriendo la aprobación de la jefatura del centro de salud para ser el centro de investigación de la presente tesis, una vez aprobados se coordinó acerca de la fecha y hora para administrar el cuestionario al personal.

Por consiguiente, se procedió aplicar los cuestionarios con referente a las variables a investigar. Después se procedió a realizar el análisis respectivo de la información recabada con el fin de obtener las conclusiones necesarias y así poder realizar las recomendaciones que se vieron pertinentes.

### **3.6 Método de análisis de datos.**

- **Método descriptivo:**

Dentro de este método de análisis se usó el software estadístico SPSS versión 22 para ambas variables, donde los datos fueron procesados y posteriormente tabulados y graficados para dar respuesta a los objetivos que se plantearon.

- **Método inferencial:**

En este procedimiento, se usó la prueba estadística de Chi-cuadrado, lo cual nos valió para comprobar las hipótesis planteadas en la investigación.

### 3.7 Aspectos éticos.

Con respecto a los aspectos éticos, los siguientes puntos fueron considerados:

- **Por la independencia:** Los trabajadores partícipes, lo realizaron a su propia voluntad, siendo autónomos y veraces con sus respuestas manifestadas en el cuestionario.
- **Por la beneficencia:** La presente investigación se considera ética y moralmente, en la obtención de los mejores beneficios de los demás, es por ello que los resultados han sido favorables para este centro de salud.
- **Por la No maleficencia:** EL respectivo trabajo de investigación no ha sido elaborado de mala fe o con intención de dañar a los trabajadores o al mismo centro de salud, por lo que se recalca que su participación fue voluntaria y bajo las autorizaciones necesarias.

Toda la información relevante del centro de salud que participa de la investigación es veraz, clara, confiable y verificable, de modo que permita comprender el estado actual de las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral que tiene el personal de salud. Por consiguiente, la presente investigación está teniendo en cuenta las normas APA en su edición N° 7, aplicando las citas, las referencias, el parafraseo de lo estudiado para así evitar incidir en la observación de plagio. Finalmente, se respetó en total los lineamientos de fondo y forma de la investigación científica aplicada por la Universidad César Vallejo.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo:

**Tabla 2**

*Relación entre las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.*

Variable 1. Condiciones Laborales	Variable 2. Satisfacción Laboral			TOTAL
	Satisfecho**	Moderadamente satisfecho	Insatisfecho	
Buenas	3	1	0	4
Regulares*	8	9	4	21
Malas	0	0	1	1
Total	11	10	5	26

*Nota.* Las condiciones laborales encontradas en 21 personas son regulares y para la satisfacción de los trabajadores 11 personas consideradas satisfecho.

\* Condiciones laborales regulares son un 65% de la población cuya condición es entre moderadamente satisfecha y satisfecha, concentrando la mayoría de personas participantes del estudio.

\*\* Satisfacción laboral muestra en la tabla un total del 42% de los participantes, concentrando la mayoría en satisfecho.

Interpretación: En la tabla 2, se visualiza que, al analizar las variables de estudio, de 11 de los participantes con un nivel satisfecho laboralmente, 8 muestran tener condiciones laborales regulares y 3 buenas. Por otro lado, de 10 participantes moderadamente satisfechos, 9 tienen muestran condiciones laborales regulares y 1 buenas. Por último, de 5 personas insatisfechas, 4 muestran condiciones laborales regulares y 1 malas.

**Tabla 3**

*Condiciones laborales según la condición física, psicológica y social de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.*

<b>Dimensiones de la Variable</b>	D1. Condición física		D2. Condición psicológica		D3. Condición social	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Buenas	9	34.6	9	34.6	4	15.4
Regulares*	10	38.5	16	61.5	19	73.1
Malas	7	26.9	1	3.8	3	11.5

*Nota.* Los participantes del presente estudio en su condición laboral observamos que la mayoría es de condición regular con el 73.1%

\*Condición psicológica con el 61.5% regular, de participantes en la investigación

Interpretación: en la tabla 3, se visualiza que, con respecto a las dimensiones de la variable condiciones laborales, del total de los participantes, de las condiciones físicas, el 34.6% tienen un nivel bueno, el 38.5% un nivel regular y el 26.9% nivel malo. Con respecto a las condiciones psicológicas, el 61.5% un nivel regular, el 34.6% un nivel bueno y el 3.8% nivel malo. Finalmente, con respecto a las condiciones sociales, el 73.1% un nivel regular, el 15.4% un nivel bueno y el 11.5% nivel malo.

**Tabla 4**

*Nivel de satisfacción laboral según los factores extrínsecos e intrínsecos de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.*

<b>Dimensiones de la Variable 2</b>	<b>D1. Factores Intrínsecos</b>		<b>D2. Factores Extrínsecos</b>	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Satisfecho	10	38.5	10	38.5
Moderadamente satisfecho*	13	50.0	10	38.5
Insatisfecho	3	11.5	6	23.1

*Nota.* La presente tabla muestra los factores intrínsecos y extrínsecos del nivel de satisfacción cuyos valores resulta bastante parejos según está descrito.

\*Nivel de satisfacción de las personas que participan del estudio es en el 50% moderadamente satisfecho contemplados dentro de los factores intrínsecos

Interpretación: En la tabla 4, se visualiza que, con respecto a las dimensiones de la variable satisfacción laboral, del total de los participantes, de los factores intrínsecos, el 50.0% tienen un nivel moderadamente satisfecho, el 38.5% un nivel satisfecho y el 11.5% nivel insatisfecho. Con respecto a los factores extrínsecos, el 38.5% un nivel satisfecho, el 38.5% un nivel moderadamente satisfecho y el 23.1% nivel insatisfecho.

## **4.2 Análisis inferencial**

### **Prueba de hipótesis general**

Hi: Existe relación entre las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.

Ho: No existe relación entre las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.

**Tabla 5**

*Prueba estadística de Chi-cuadrado para la medición de la relación.*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,362a	4	<b>0,174</b>
Razón de verosimilitud	6064.000	4	0,194
Asociación lineal por lineal	4021.000	1	0,045
N de casos válidos	26		

*Nota.* la validez estadística que confirma o rechaza la hipótesis determina que el valor de Chi cuadrado es 0.174, la verosimilitud tiene un valor de 0.194 de los 26 participantes del estudio.

Interpretación: En la tabla 5, para la relación entre las variables de estudio, se visualiza que, los resultados de la prueba chi-cuadrado mostraron que p valor =  $0.174 > 0.05$ , por lo que se rechazó la hipótesis de investigación  $H_1$  y se aceptó la hipótesis de nula  $H_0$ ; concluyendo que no existe relación entre las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.

## V. DISCUSIÓN

“**La condición de trabajo** es definida como cualquier característica que tenga una influencia significativa a la hora de generar peligros para la seguridad y salud del trabajador” (Díaz, 2001). En la presente investigación se ha relacionado las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes.

En la actualidad el trabajo requiere una parte fundamental del tiempo cotidiano de las personas y suele ser definido por 2 elementos fundamentales, uno de ellos es la actividad como tal y en qué condiciones se realiza, esto se conoce comúnmente como condiciones laborales de las que las diferentes definiciones están a favor del bienestar y la salud de los colaboradores. Por otro lado, existen condiciones laborales que pueden presentar riesgo para el bienestar de los trabajadores, por ende, el ambiente laboral en una determinada empresa se torna muy importante en el desempeño, productividad y motivación de los trabajadores. Es pertinente considerar que las personas son un ente Biopsicosocial y como tal, las condiciones laborales particularmente están en función a las **dimensiones físicas de los empleados, aspecto psicológico y social del individuo**, es pertinente mencionar que en los últimos años las condiciones laborales han cambiado drásticamente en el sector salud, pues se han evidenciado condiciones laborales desfavorables que tienen un efecto negativo que afecta a nivel físico y mental de los profesionales del área mencionada.

Una vez determinada y posterior análisis de las dimensiones establecidas en esta investigación denominada “**condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de salud**” y su relación entre sí, podemos observar que las puntuaciones alcanzadas después de la aplicación de las pruebas estadísticas en la presente investigación realizada en Quito Ecuador; se determinó que no existe una relación entre las variables de estudio, es decir las condiciones laborales no influye en la satisfacción laboral en los trabajadores de salud participantes del estudio; en la “Tabla 2” encontramos los resultados que diferencia en lo encontrado por Escalante (2022), ya que el clima organizacional de

las instituciones estudiadas permitían un mejor nivel de satisfacción laboral, es preciso señalar que en su investigación sobre “satisfacción laboral y clima organizacional”, demostró que existía una estrecha relación entre sus variables y en los datos obtenidos reflejan la influencia del clima organizacional logrando que los trabajadores para mejorar su satisfacción laboral enfocan lograr un mejor clima laboral, es una correlación significativa entre las variables planteadas; notoriamente podríamos afirmar que estos datos contribuye para aplicar nuevos modelos de intervención que buque mejorar la satisfacción de los trabajadores, así mismo, Algo parecido encontró Zelada (2021), quien infiere dentro de su investigación, ambas variables **“condiciones laborales y la satisfacción del usuario interno en el puesto de salud Alto Perú”** tienen una relación significativa, el usuario interno (trabajador de la institución) en su nivel de satisfacción y las condiciones laborales mantienen una relación directa, estrecha y moderada, ya que estas variables influyen entre sí, por lo tanto, al recoger los resultados obtenidos en estas investigaciones y ante la postura de Castillo (2022), podemos afirmar con mayor énfasis que los resultados difieren a los encontrados, en tal sentido, en su investigación muestra que las mismas variables en mención se relacionan estrechamente entre sí, logrando entender que los resultados están muy diferentes a los encontrados en el presente estudio, sin embargo, el conjunto de estudios muy parecidos logran concluir la influencia de variables como condiciones laborales, clima organizacional, etc. Son factores que podrían contribuir para mejorar el nivel de satisfacción laboral y al contar con trabajadores satisfechos podemos tener mejores resultados institucionales y resultados favorables en las metas institucionales.

“Las relaciones personales desempeñan un rol fundamental en el desarrollo de un ser humano, mediante estas, el individuo adquiere refuerzos sociales del entorno que benefician a su adaptación del mismo. Como consecuencia la ausencia de estas habilidades puede generar rechazo evitando la calidad de vida” (Pierre y Lucien, 1979).

Con respecto a las condiciones laborales de los trabajadores de un centro de salud, las puntuaciones alcanzadas en la investigación; muestran que el 80.8%

de los participantes están en un nivel regular “Tabla 5”. Resultado diferente al encontrado por Luengo y Montoya (2017), en su investigación sobre condiciones de trabajo en profesionales sanitarios, cuyos resultados muestran que las condiciones de trabajo fueron percibidas como buenas, por otra parte, en el entorno social presentaron significativamente mayor puntaje lo cual, al comparar los resultados de ambas investigaciones podemos determinar que en una misma variable analizada en diferente contexto puede variar en sus resultados. Polo et al. (2021), discrepa con lo encontrado, en su investigación obtuvo que el 55,1% de los participantes se sentían satisfechos laboralmente, siendo también un aporte que difiere de lo encontrado en la investigación realizada en Tumbes. También Escalante (2022), encontró resultado diferente en su investigación donde demostró que el condición laboral-organizacional mostro un nivel mayor, esto refirmaría que no siempre deben obtenerse los mismos resultados ya que estos dependen de un contexto, el cual puede ser distinto en cada estudio.

“Las condiciones de trabajo son las situaciones físicas en las que un colaborador se encuentra cuando ocupa un puesto en una determinada empresa, es decir, es el ambiente físico que lo rodeo mientras desempeña un cargo” (Chiavenato, 2000).

Las condiciones y el clima laboral están conformadas por un grupo de variables que de forma directa o indirecta influyen sobre la vida y la salud física y mental de los colaboradores inmersos en su trabajo rutinario, la influencia de este dependerá en cada situación de las capacidades para adaptarse, y sobre todo de los factores de peligro, estas variables son: el proceso del trabajo que predomina, la naturaleza, contenido, organización y división, la higiene, seguridad, sistema de remuneración, entre otros aspectos que puedan ser mejorados para el desempeño laboral (Neffa, 2015).

Por otro lado, el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, las puntuaciones alcanzadas en la investigación nos muestran que el 42.3% de los participantes están satisfechos “Tabla 4”; lo cual permite mostrar

que el resultado difiere al encontrado por Luengo y Montoya (2017), ya que en su investigación sobre condiciones de trabajo en profesionales sanitarios no resultaron tan homogéneas el grupo de enfermeras y médicos difieren de su apreciación de satisfacción laboral, por lo tanto, podemos decir que estas variables investigadas guardan similitud ya que la población elegida es similar, sin embargo con resultados distintos, determinan en sus resultados que las condiciones de trabajo fueron percibidas como buenas, por otra parte, en el entorno social presentaron significativamente mayor puntaje; en este sentido metodológicamente las acciones para determinar los resultados pueden ser similares pero al momento de recoger la información los datos a obtener no son, necesariamente, parecidos. Por otro lado, Polo et al. (2021), en los resultados de la investigación que realizó de la misma manera, no encuentra similitud a los encontrados en los resultados encontrados en el presente trabajo, donde se obtuvo que el 55,1% de los participantes se sentían satisfechos laboralmente, cabe mencionar que este trabajo fue la muestra exclusiva de personal de odontología a diferencia de nuestra investigación donde involucra diferentes grupos ocupacionales. Romero (2021), en su trabajo donde involucra a los diferentes grupos ocupacionales de un centro médico particular, también encontró un resultado diferente, mostrando que sólo el 36,05% de los participantes están satisfechos en su centro de labor con su contribución al trabajo, logran sentirse cómodos en su centro laboral y su ambiente laboral considerado adecuado.

Del mismo modo, Flores (2022), en su investigación para determinar el nivel de satisfacción con la diferencia de las dimensiones considerando en su trabajo Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales y Desarrollo Personal, para los instrumentos aplicado en esta investigación podemos mencionar que fue adaptado; además el juicio de expertos fue la manera de realizar la validación del instrumento, los cuales señalaron al instrumento aplicable con la confiabilidad obtenida con el valor 0,907 asumiéndose que es confiable. encontró que el nivel de satisfacción laboral, se evidencia en un nivel medio (74%) datos similares a los resultados de la presente investigación. Coaguila (2018), en su investigación realizada en ESSALUD con una población similar sobre el nivel de satisfacción laboral en el personal de salud, sin embargo, su trabajo descriptivo no buscaba relacionar la influencia entre sus

variables, para lo cual podemos decir que se encontró un resultado diferente, el 51.02% tiene un nivel de satisfacción alto a diferencia de la presente investigación realizada.

Stephen y Timothy (2009). Para su investigación “La satisfacción laboral refleja el grado al que las personas encuentran satisfacción en su trabajo. Consideran que uno de los temas más relevantes relacionados al trabajo es la satisfacción ya que una parte importante en la gestión de recursos se considera a la psicología del trabajo y de las organizaciones. Así mismo se dice que la satisfacción laboral se ha vinculado con que los empleados permanezcan en el puesto y con una baja rotación en el trabajo” La satisfacción influye en diferentes variables, las mismas que se agrupan en tres principales dimensiones: las características del individuo y el resultado de su labor y lo que espera recibir en merito a su esfuerzo mental y físico. Las características desempeñan un rol determinante en los niveles de satisfacción de cada persona, puesto que los seres humanos son únicos y diferentes, por ende, los niveles de satisfacción laboral también se darán de manera específica. Estos niveles están condicionados a la historia de cada persona, edad, sexo, autoestima, autovaloración y entorno sociocultural en la que se desarrolla cada sujeto (Viamontes, 2010, pág. 29).

Romero (2021), describe en su investigación sobre las diferentes perspectivas frente a las condiciones ofrecidas al personal de odontología, recomendando hacer un análisis de la satisfacción y en qué condiciones del trabajo se encuentran quienes ejercen esta carrera, para conocer su opinión. Establece un acercamiento multidimensional la elaboración de esta investigación, logrando visualizar que la satisfacción de los odontólogos está en función a varios factores, que pueden verse alterados por distintas variables. Además, plantea establecer la satisfacción de los profesionales en odontología al empezar a laborar, encontrando resultados predominantemente negativos. Dicha investigación de Romero, difiere de la presente en algunas dimensiones, sin embargo, en general se muestran las mismas variables a evaluar; encontró resultados similares ya que concluyó que las

variables de satisfacción con la condición laboral su relación con predominancia negativa, es decir no hay relación entre las variables del estudio, tal cual en el presente trabajo.

Villarreal y Zegarra (2022), en su investigación planteando hacer una evaluación de la satisfacción y el síndrome de burnout basados en la demanda de trabajo-control, a nivel nacional considerando al personal médico en el Perú; metodológicamente a diferencia de nuestra investigación realizaron un análisis de datos secundarios usando la encuesta de satisfacción del usuario elaborada por el MINSA en el 2016, para tal estudio se demostró que identificó estadísticamente un modelo estable para explicar la relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout, cabe precisar que de los resultados obtenidos solamente el 3% de los participantes se manifestó una influencia del síndrome de burnout en relación a la satisfacción laboral por lo que estos resultados no se asemejan a los encontrados en la presente investigación ya que los niveles de satisfacción son mucho mayores lo descrito por Villarreal. Cabe resaltar que, a pesar de las variables de estudio coinciden las técnicas para recolección de la información difieren y consideran variables distintas para relacionarlas.

## VI. CONCLUSIONES

Los resultados encontrados muestran que no existe relación entre las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, por lo tanto, la  $H_1$  Existe relación entre las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022, se rechaza y se acepta la  $H_0$  en el presente estudio.

Las condiciones laborales según la condición física, psicológica y social de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022 son regulares, esto se debe a diferentes factores influyentes en las actividades que se realizan en su puesto de salud. Según las dimensiones, la condición física, se evidencia en los participantes con nivel regular mayoritariamente, esto se relaciona con los recursos materiales y característica ambientales que presentan en el desarrollo de sus labores. Resultado similar al obtenido en las dimensiones condición psicológica y social, las cuales mostraron un nivel regular por parte de los participantes.

En la identificación del nivel de satisfacción según los factores extrínsecos e intrínsecos de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022, se mostró en un gran porcentaje satisfecho con las características de su ambiente laboral, dicho resultado se ve influenciado por factores que forman parte de la variable en estudio. Según las dimensiones, los factores intrínsecos, se evidencia en los participantes un nivel moderadamente satisfecho, esto se relaciona con la autorrealización, reconocimiento, la responsabilidad, entre otros puntos importantes. Por otro lado, con respecto a los factores extrínsecos, se encontró que los participantes están satisfechos, en relación al salario, beneficio, supervisión y estabilidad.

Por último, la investigación sobre las condiciones labores y el nivel de satisfacción del personal de salud, se encuentran sumidos elementos de importancia dentro de la evaluación de la relación entre las variables.

## **VII. RECOMENDACIONES**

A la Dirección Regional de Salud, se recomienda mantenerse al tanto en las condiciones en las que laboran el personal de salud, teniendo en consideración acciones que puedan mejorar los ambientes laborales e incrementar la satisfacción de los trabajadores. Es importante acrecentar la calidad de la atención y optimizar las condiciones de trabajo.

Al jefe del centro de salud, se le recomienda realizar monitoreo continuo a los profesionales que laboran dentro del centro salud, con la finalidad de conocer problemas que puedan presentar los cuales limiten su capacidad laboral y su nivel de satisfacción en sus actividades. El monitoreo fortalecerá la independencia en la toma de decisiones, el compromiso y el control de su adecuado trabajo, las cuales son características esenciales para la satisfacción laboral.

En cuanto a las condiciones labores, según los resultados encontrados, se sugiere al establecimiento de salud correspondiente, tenga en consideración las acciones necesarias para la mejora en la percepción de los profesionales que se realizan su labor diariamente. Esto contribuirá a la mejora de las prestaciones de por parte de los profesionales y aumentara los niveles de satisfacción que muestran los mismos.

## REFERENCIAS

- Alvarez Silva, L., Lopez Rodriguez, L., & Silva Avilés, N. (Junio de 2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *Universidad Espiritu Santo*. Obtenido de <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/322/216>
- Apestequi, P. J. (2017). *Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos del distrito de Pueblo Libre, Lima - Peru 2017*. Lima - Peru.
- Aragones, P. (1998). *Empresa y medios de comunicación*. Barcelona: Gestión 2000. Obtenido de <https://www.iberlibro.com/EMPRESA-MEDIOS-COMUNICACION-ARAGONES-Pau-Gestion/21798698255/bd>
- Balmón, M. F. (2015). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Paraninfo.
- Campos Truyenque, G., Nolberto Sifuentes, V., & Coras benedezú, D. (14 de Agosto de 2018). Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. *Revista Enfermería Herediana*. Obtenido de <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3520>
- Castillo, J., & Prieto, C. (1990). *Condiciones de trabajo: Un enfoque renovador de la sociología del trabajo* (Vol. 66). (CIS, Ed.) Obtenido de <https://scholar.google.es/citations?user=uJSXvb0AAAAJ&hl=es>
- Castillo, W. M. (2022). *Satisfacción laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud del Centro de Salud Zorritos, Tumbes, 2021*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86728/Vasquez\\_CWM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86728/Vasquez_CWM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5ta ed.). (L. S. Arevalo, Ed.) Santafé de Bogotá, Colombia. Obtenido de [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod\\_resource/content/0/Chi](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chi)

avenato%20Idalverto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ma ed.). Mexico. Obtenido de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

Coaguila, J. A. (2018). *NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL III*. Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7532/70.2342.M.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

*Conexión Esan*. (20 de Marzo de 2018). Obtenido de Conexión Esan: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-funciona-la-categorizacion-en-establecimientos-de-salud>

Díaz, J. M. (2001). *Seguridad e higiene en el trabajo : Técnicas de prevención de riesgos laborales* (3era ed.). Mexico. Obtenido de <https://catalogosiidca.csuca.org/Record/UNI.9826>

Escalante, M. A. (2022). *SATISFACCIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN MÉDICOS Y ENFERMERAS DE CENTROS DE SALUD EN LA CIUDAD DE QUITO*. Universidad Internacional Ser Mejores, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4635/1/Fierro%20Escalante%20Mariella%20Abigail.pdf>

Flores, R. I. (2022). *Satisfacción Laboral en el Personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41887/Orosco\\_FRI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41887/Orosco_FRI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Florez, M. V. (2005). *Comunicación Organizacional*. Quipus. Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/49378.pdf>

González, M. (2006). Recuperado el 21 de noviembre de 2021, de Evaluación del Nivel de Satisfacción del Usuario externo en relación a la calidad de atención

prestada por el servicio de Oncología del Hospital de Niños—JM De los Ríos. UCAB. Caracas. Venezuela.

Herzberg, F. (1993). *Motivation to Work* (1era ed.). Obtenido de <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781315124827/motivation-work-frederick-herzberg>

laborales, F. p. (Febrero de 2015). *RIESGOS RELACIONADOS CON LA PSICOSOCIOLOGÍA*. Obtenido de RIESGOS RELACIONADOS CON LA PSICOSOCIOLOGÍA: <https://riesgoslaborales.saludlaboral.org/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-psicosociologia/factores-psicosociales/>

León, S. R. (2021). *Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en las Enfermeras del Departamento de Pediatría del Hospital Regional II – 2 JAMO. Tumbes - 2020*. Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2501>

Locke, E. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*.

Luengo Martínez, C., & Montoya Cáceres, P. (05 de Abril de 2021). Condiciones de Trabajo en profesionales sanitarios de hospitales públicos en Chile. *Revista Medicina y seguridad en el trabajo*. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2020000200069](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2020000200069)

Luengo, C., & Montoya, P. (s.f.). Condiciones de Trabajo en profesionales sanitarios de hospitales públicos en Chile.

Mattié, M. (1994). EL PROCESO DE TRABAJO: CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE EN EL SECTOR INFORMAL URBANO EN EL ÁREA METROPOLITANA DE MÉRIDA. *Revista Economía*, 9. Obtenido de <https://docplayer.es/8445060-El-proceso-de-trabajo-condiciones-y-medio-ambiente-en-el-sector-informal-urbano-en-el-area-metropolitana-de-merida.html>

- Ministerio de Salud del Perú. (2011). Recuperado el 21 de noviembre de 2021, de minsa.gob.pe: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGICALIDAD-2.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGICALIDAD-2.pdf)
- Minsa, M. d. (2005). *Norma Técnica Categorías de establecimientos del sector salud*. Obtenido de [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/103\\_N.T.021Categoria.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/103_N.T.021Categoria.pdf)
- MINSA, M. d. (Julio de 2010). *Sistema de salud en el Perú*. Obtenido de Sistema de salud en el Perú: <https://www.minsa.gob.pe/portada/institucional.asp>
- Morais, M., Santos, E., Rizzato, D., & Melleiro, M. (2013). The Use of the Quality Model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in Health Services. *Rev Da Esc De Enferm Da Usp*, 47((5)1227–1232).
- MTPE, M. d. (2010). *Contratos laborales*. Obtenido de [http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/dnrt/publicaciones/triptico/CONTRATOS\\_LABORALES.pdf](http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/dnrt/publicaciones/triptico/CONTRATOS_LABORALES.pdf)
- Neffa, J. (2015). *Condiciones y medio ambiente de trabajo en salud*. Universidad Nacional de la Plata. Obtenido de [https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art\\_revistas/pr.10478/pr.10478.pdf](https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.10478/pr.10478.pdf)
- Oblitas, M. (2010). Recuperado el 21 de noviembre de 2021, de Satisfacción laboral, el empowerment y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Arequipa-2010.: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4634>
- OMS, O. M. (Junio de 2020). *Personal Sanitario*. Obtenido de Personal Sanitario : [https://www.who.int/es/health-topics/health-workforce#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/health-workforce#tab=tab_1)
- OPS, O. P. (Julio de 2021). *Funciones esenciales de salud pública*. Obtenido de Funciones esenciales de salud pública : <https://www.paho.org/es/temas/funciones-esenciales-salud-publica>
- Perez Porto, J., & Merino, M. (Julio de 2021). *Definición de condición de trabajo*. Obtenido de Definición de condición de trabajo: <https://definicion.de/condicion-de-trabajo/>

- Pierre, S., & Lucien, A. (1979). *LAS RELACIONES INTERPERSONALES*. Barcelona: Herder.
- Pizarro Ruz, J., Fredes Collarte, D., Inostroza Peña, C., & Torreblanca Urbina, E. (Junio de 2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de Gerencia*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29060499013/29060499013.pdf>
- Polo Romero, J., Mercado Pacheco, A., Diaz Cardenas, S., & De la valle Archibold, M. (2021). Satisfacción laboral y condiciones laborales en odontólogos de Cartagena - Colombia. *Archivos de Medicina*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2738/273865670013/273865670013.pdf>
- Rabanal, J. E. (28 de Marzo de 2011). Sistema de Salud en el Perú. *Revista Publica de Mexico*. Obtenido de <https://www.scielosp.org/article/spm/2011.v53suppl2/s243-s254/#:~:text=El%20sistema%20de%20salud%20del,corresponde%20a%20la%20seguridad%20social>.
- Redhead, R. (2015). Recuperado el 21 de noviembre de 2021, de Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013.: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20500.12672/4806>
- Rivera, M. d. (2022). *Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes 2022*. Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20500.12874/63688>
- Romero, E. P. (2021). *Satisfacción Laboral en Trabajadores de un Centro Médico Particular de Lima, 2020*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79673/Moreno\\_REP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79673/Moreno_REP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sabastizagal Vela, I., Astete Cornejo, J., & Benavides, F. (Marzo de 2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Revista Peruana de Salud*

*Experimental y salud publica.* Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342020000100032](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342020000100032)

Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Business Support.

Stephen, R., & Timothy, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (Decimotercera ed.). Mexico. Obtenido de [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

Subauste, R. (2013). Recuperado el 21 de noviembre de 2021, de Clima laboral en el área de atención al cliente de Emapa Cañete 2013–San Vicente de Cañete:

[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&as\\_ylo=2010&q=Clima+laboral+en+el+%C3%A1rea+de+atenci%C3%B3n+al+cliente+de+Emapa+Ca%C3%B1ete+%E2%80%93+2013.+San+Vicente+de+ca%C3%B1ete&btnG=#d=gs\\_cit&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3A\\_ouRPhDBr3oJ%3Ascholar.go](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2010&q=Clima+laboral+en+el+%C3%A1rea+de+atenci%C3%B3n+al+cliente+de+Emapa+Ca%C3%B1ete+%E2%80%93+2013.+San+Vicente+de+ca%C3%B1ete&btnG=#d=gs_cit&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3A_ouRPhDBr3oJ%3Ascholar.go)

Viamontes, D. G. (Julio de 2010). Satisfacción Laboral: Una aproximación teórica. *Contribuciones a las ciencias sociales*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/cccsc/09/dgv.pdf>

Villarreal - Zegarra, D. (2022). Satisfacción laboral, síndrome de burnout y síntomas depresivos en médicos. *IPOPS - Instituto Peruano de Orientación Psicológica*, 1.

Zelada, E. J. (2021). *Condiciones laborales y satisfacción del usuario interno en una posta médica pública, Chicama 2021*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89885/Sanchez\\_ZEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89885/Sanchez_ZEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

**Anexo 01: Tabla de operacionalización de variables**

VARIABLES DEL ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CONDICIONES LABORALES	La OIT (2007), considera que existen condiciones de trabajo son un conjunto de actividades que definen la realización de una tarea en el ámbito donde se realiza la labor.	Para la medición de la variable Condiciones labores se utilizará el cuestionario de Escala establecida por la OIT (2007)	Condición física	Recursos materiales	Ordinal y nominal. Escala de Likert.
				Características ambientales	
			Condición psicológica	Tiempo	
				Complejidad	
				Rapidez	
			Condición social	Atención	
				Comunicación	
	Relaciones personales				
NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL	Locke (1976) definió la satisfacción como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias	Para la medición de la variable Nivel de satisfacción se utilizará el cuestionario de Escala General de Satisfacción de Warr, Crock y Wali (1979).	Factores extrínsecos	Condiciones físicas	Ordinal y nominal. Escala de Likert.
				Salario	
				Beneficios	
				Políticas de la empresa	
				Supervisión	
				Relación empleador - colaborador	
				Estabilidad	

	laborales del sujeto".		Factores intrínsecos	Autorrealización		
				Reconocimiento		
				Responsabilidad		
				Desenvolvimiento		
				Capacidad resolutive		

### Anexo 02: Tabla de categorización

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	CATEGORÍAS	SUBCATEGORIAS	CODIGOS		
<b>Problema general:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Condiciones laborales</b>	Condición física	Recursos materiales	<b>Tipo:</b>		
¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022?	Determinar la relación entre las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.			Condición psicológica	Características ambientales	Aplicada	
			Tiempo		<b>Nivel:</b>		
	Complejidad				Descriptiva correlacional.		
	<b>Objetivo específico 1:</b>		Describir las condiciones laborales según la condición física, psicológica y social de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.	Condición social	Rapidez	<b>Enfoque:</b>	
					Atención		Cuantitativo.
	<b>Objetivo específico 2:</b>	Identificar el nivel de satisfacción laboral según los factores extrínsecos e intrínsecos de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.	<b>Nivel de satisfacción laboral</b>	Factores extrínsecos	Comunicación	<b>Diseño:</b>	
					Relaciones personales		No experimental
					Condiciones físicas	<b>Participantes:</b>	
					Salario		26 profesionales de la salud.
					Beneficios		
Políticas de la empresa							
Supervisión	<b>Instrumento de recolección de datos:</b>						
Relación empleador - colaborador		Cuestionario para la medición de Condiciones de trabajo y nivel de Satisfacción.					
Estabilidad							
Autorrealización							
Reconocimiento							
Responsabilidad							
Desarrollo	Capacidad resolutoria						
Desarrollo							
Capacidad resolutoria							

## Anexo 03: Instrumentos de recolección de información

### Cuestionario para la medición de Condiciones de trabajo

**Autor:** Organización Internacional del Trabajo (2007).

**Adaptación:** Campos Moreno, Nazareth de los Ángeles. (2022)

Para responder el cuestionario, tenga en cuenta los enunciados. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Marca con una equis (X) la casilla que corresponda a tu respuesta señalando.

#### I. CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS

Edad: _____	Tipo de contrato: _____
Sexo: _____	Categoría laboral: _____
Estado civil: _____	Antigüedad laboral: _____
Número de hijos: _____	Nivel académico: _____

#### ESCALA LIKERT

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1
<b>En desacuerdo</b>	2
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	3
<b>De acuerdo</b>	4
<b>Totalmente de acuerdo</b>	5

N°	PREGUNTAS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	En mi trabajo cuento con servicios básicos.					
2	Tengo oportunidad de elegir mis días de descanso.					
3	Tengo motivación en mi área laboral.					
4	Tengo autonomía en mis decisiones profesionales.					
5	Existe suficiente equipo para realizar mis actividades diarias.					
6	Considero que existen relaciones autoritarias en mi trabajo.					
7	Tengo participación en las decisiones organizacionales de mi institución.					
8	He recibido cursos sobre prevención de riesgos laborales en mi área de trabajo.					
9	Mis actividades diarias me estimulan a realizar mi compromiso laboral.					
10	Mi trabajo se desarrolla frecuentemente en condiciones de presión de tiempo.					
11	Me identifico con los cambios propuestos por mis compañeros.					
12	Existe monotonía en mis actividades diarias.					
13	Mis actividades diarias requieren de trabajar continuamente en una postura forzada.					
14	Considero que tengo sobre carga de trabajo.					
15	Existe respeto entre mis compañeros de trabajo.					

Muchas gracias por su colaboración.

## Cuestionario para la medir la escala de Satisfacción.

**Autores:** Escala General de Satisfacción de Warr, Crock y Wali (1979).

**Adaptación:** Campos Moreno, Nazareth de los Ángeles. (2022)

Para responder el cuestionario, tenga en cuenta los enunciados. Marca con una equis (X) la casilla que corresponda a tu respuesta señalando.

### ESCALA LIKERT

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

N°	PREGUNTAS	ESCALA						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Condiciones físicas para realizar el trabajo.							
2	Libertad para elegir el método de trabajo.							
3	Relación con compañeros de trabajo.							
4	Reconocimiento obtenido para el trabajo bien hecho.							
5	Relación con el superior inmediato.							
6	Responsabilidad asignada.							
7	Salario percibido.							
8	La posibilidad de utilizar capacidad adquiridas.							
9	Relación entre dirección y trabajadores en la empresa.							
10	Posibilidades de promocionar.							
11	Modo en que la empresa está gestionada.							
12	Atención que se presta a las sugerencias realizadas.							
13	Horario de trabajo.							
14	Variedad de tareas que se realizan en el trabajo.							
15	Estabilidad en el empleo.							

Se agradece su colaboración.

## Anexo 04: Carta de autorización del centro de salud



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20483964880
CLAS "ANDRÉS ARAUJO MORÁN"	
Nombre del Titular o Representante legal: PATRICIA YACILA MORENO	
Nombres y Apellidos PATRICIA YACILA MORENO	DNI: 00246695

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [X], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
CONDICIONES LABORALES Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL CLAS "ANDRÉS ARAUJO MORÁN" en la ciudad de TUMBES 2022	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA	
Autor: Nombres y Apellidos NAZARETH DE LOS ANGELES CAMPOS MORENO	DNI: 60846070

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: TUMBES, 14 DE ENERO DEL 2022

CLAS ANDRÉS ARAUJO MORÁN

Firma:

Mg. Obst. Patricia Yacila Moreno  
COP. 0123

(Titular o Representante legal de la Institución)

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 05: Juicio de expertos

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN N° 01

Yo, **Cristhian Sosa Orellana** identificado con DNI N° **00373944** de profesión **Administración de Empresas**, con grado de magister en **Finanzas**, ejerciendo actualmente como **docente en el SENATI**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de los instrumentos de elaboración propia; a los efectos de su aplicación en la investigación titulada: "Condiciones Laborales y Nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores de un Centro de Salud en la ciudad de Tumbes, 2022"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Las escalas son: deficiente "1", aceptable "2", bueno "3" y excelente "4".

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de ítems			3	
Amplitud de contenido			3	
Redacción de los ítems			3	
Claridad y precisión				4
Pertinencia				4

En Tumbes, a los 07 días del mes de noviembre del año 2022.

  
Fp. Lic. ADM. CRISTHIAN SOSA ORELLANA  
NÚMERO DE COLEGIATURA 007238  
REGISTRO EN FINANZAS

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN N° 02**

Yo, Mg. DPO. Galvani Guerrero Garcia identificado con DNI N° 45101586 de profesión Licenciado en Administracion, con grado de magister en **Dirección de Personas y Organizaciones**, ejerciendo actualmente como **Docente** en la **Universidad Nacional de Tumbes**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de los instrumentos de elaboración propia; a los efectos de su aplicación en la investigación titulada: "Condiciones Laborales y Nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores de un Centro de Salud en la ciudad de Tumbes, 2022"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Las escalas son: deficiente "1", aceptable "2", bueno "3" y excelente "4".

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de ítems			3	
Amplitud de contenido			3	
Redacción de los ítems				4
Claridad y precisión			3	
Pertinencia				4

En Tumbes, a los 07 días del mes de noviembre del año 2022.

  
Mg. DPO. Galvani Guerrero Garcia  
CLAD: 09883

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN N° 03

Yo, **Oscar Napoleón Montoya Perez** identificado con DNI N° 42291524 de profesión **Contador Publico**, con grado de magister en **Gestión Pública**, ejerciendo actualmente como docente en la **Universidad Nacional de Tumbes**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de los instrumentos de elaboración propia; a los efectos de su aplicación en la investigación titulada: "Condiciones Laborales y Nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores de un Centro de Salud en la ciudad de Tumbes, 2022"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Las escalas son: deficiente "1", aceptable "2", bueno "3" y excelente "4".

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de ítems				4
Amplitud de contenido				4
Redacción de los ítems				4
Claridad y precisión				4
Pertinencia				4

En Tumbes, a los 07 días del mes de noviembre del año 2022.

  
C.P.C. Oscar Napoleón Montoya Perez  
MATRÍCULA 15-1118

**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

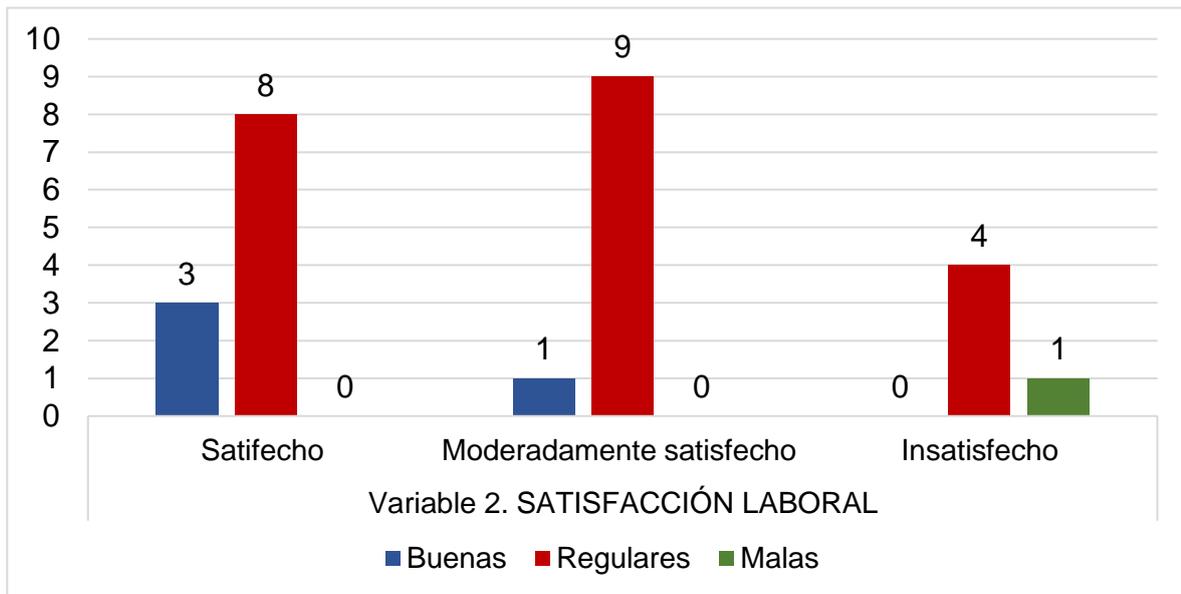
MONTOYA PEREZ, OSCAR NAPOLEON DNI 42291524	<b>BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS - MENCION EN CONTABILIDAD</b> Fecha de diploma: 05/11/2010 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES PERU
MONTOYA PEREZ, OSCAR NAPOLEON DNI 42291524	<b>CONTADOR PÚBLICO</b> CONTABILIDAD Fecha de diploma: 28/12/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES PERU
MONTOYA PEREZ, OSCAR NAPOLEON DNI 42291524	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b> Fecha de diploma: 29/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 27/10/2012 Fecha egreso: 26/03/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

(\*\*\*) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

## Anexo 06: Tablas y figuras adicionales

**Figura 1**

*Relación entre condiciones laborales y satisfacción laboral.*



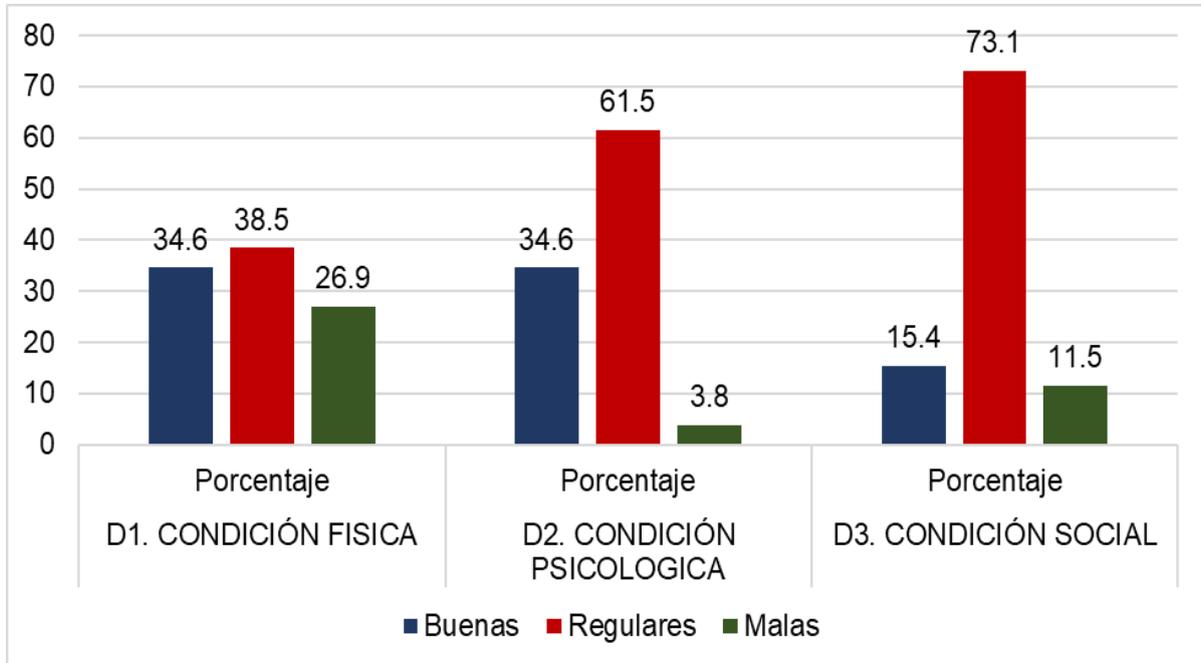
*Nota.* En la imagen descrita se evidencia que las barras de color rojo son el nivel de satisfacción regular lo cual es el que más predomina.

Interpretación:

Figura 1, se visualiza que, con respecto a la relación entre las variables de estudio, de 11 de los participantes con un nivel satisfecho laboralmente, 8 muestran tener condiciones laborales regulares y 3 buenas. Por otro lado, de 10 participantes moderadamente satisfechos, 9 tienen muestran condiciones laborales regulares y 1 buenas. Por último, de 5 personas insatisfechas, 4 muestran condiciones laborales regulares y 1 malas.

**Figura 2**

*Condiciones laborales según la condición física, psicológica y social.*



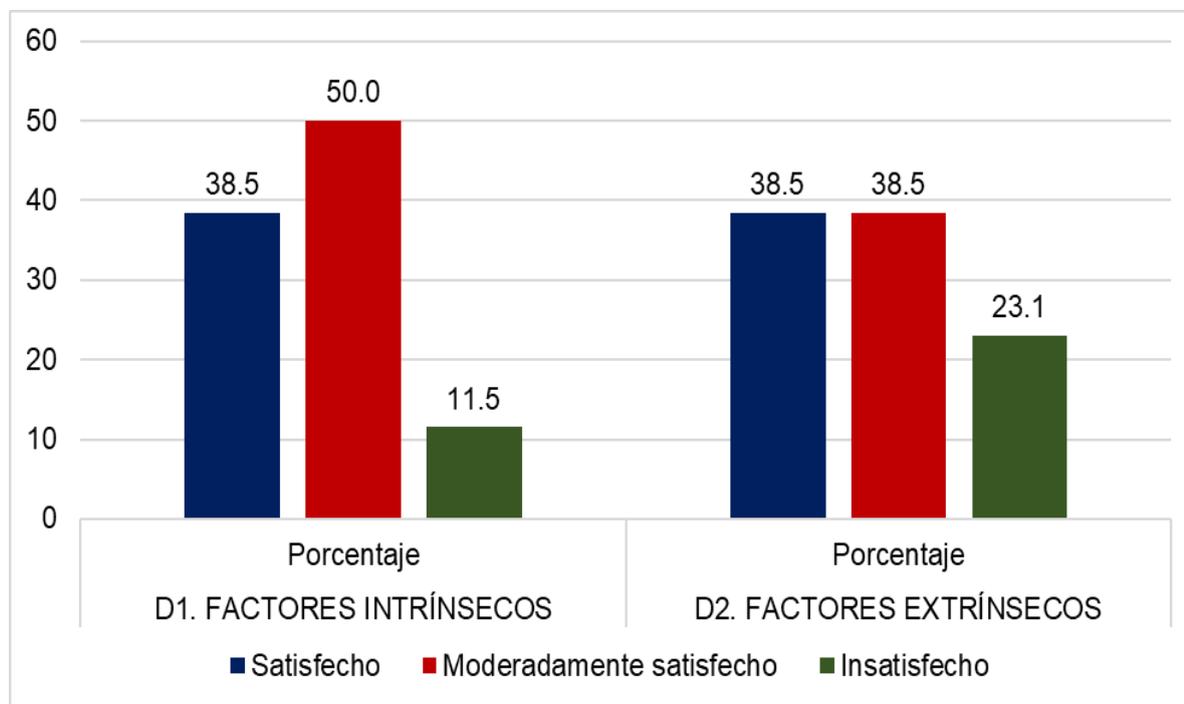
*Nota.* El valor con mayor valor es 73.1 que pertenece a la condición social regular según se muestra en la figura.

Interpretación:

Figura 2, se visualiza que, con respecto a las dimensiones de la variable condiciones laborales, del total de los participantes, de las condiciones físicas, el 34.6% tienen un nivel bueno, el 38.5% un nivel regular y el 26.9% nivel malo. Con respecto a las condiciones psicológicas, el 61.5% un nivel regular, el 34.6% un nivel bueno y el 3.8% nivel malo. Finalmente, con respecto a las condiciones sociales, el 73.1% un nivel regular, el 15.4% un nivel bueno y el 11.5% nivel malo.

**Figura 3**

*Nivel de satisfacción según los factores extrínsecos e intrínsecos.*



*Nota.* En la presente figura los valores mostrados mayormente son parejos.

Interpretación:

Figura 3, se visualiza que, con respecto a las dimensiones de la variable satisfacción laboral, del total de los participantes, de los factores intrínsecos, el 50.0% tienen un nivel moderadamente satisfecho, el 38.5% un nivel satisfecho y el 11.5% nivel insatisfecho. Con respecto a los factores extrínsecos, el 38.5% un nivel satisfecho, el 38.5% un nivel moderadamente satisfecho y el 23.1% nivel insatisfecho.

**Tabla 6**

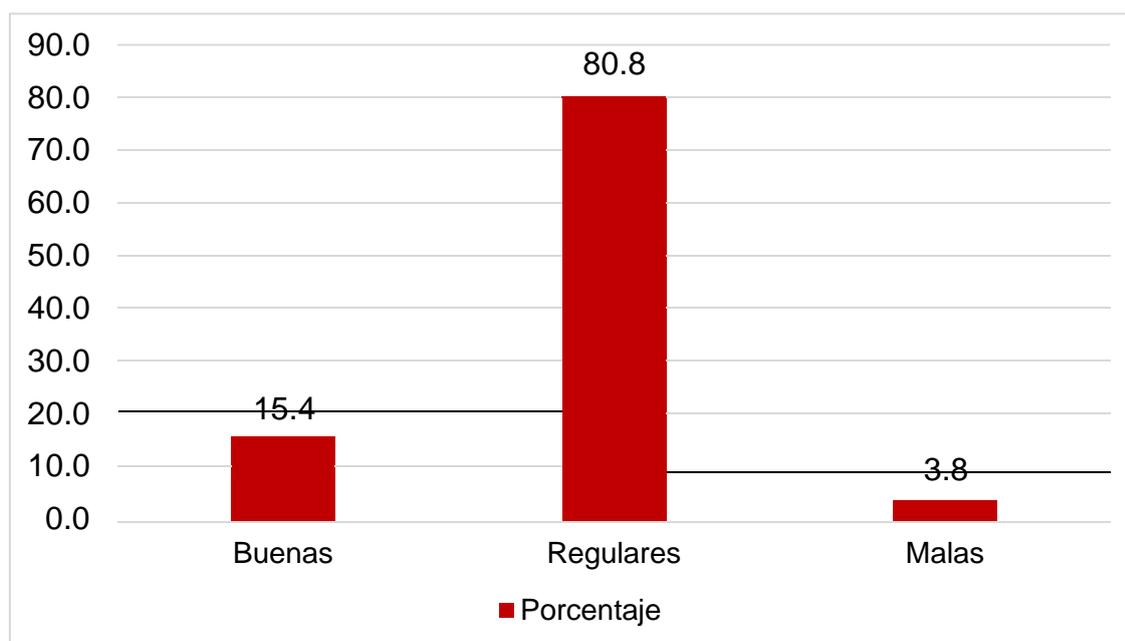
*Condiciones laborales de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.*

V1. CONDICIONES LABORALES	Frecuencia	Porcentaje
Buenas	4	15.4
Regulares	21	80.8
Malas	1	3.8
TOTAL	26	100.0

*Nota.* La presente tabla muestra las condiciones laborales de los 26 trabajadores, mostrando las condiciones regulares como la que más porcentaje tiene.

**Figura 4**

*Condiciones laborales.*



*Nota.* Gráfica que describe las condiciones laborales de los 25 participantes, siendo el 80.8% la condición regular.

Interpretación:

En la tabla 6 y figura 4, se visualiza que, con respecto a la variable de la variable condiciones laborales, del total de los participantes, el 80.8% tienen un nivel regular, el 15.4% un nivel bueno y el 3.8% nivel malo.

**Tabla 7**

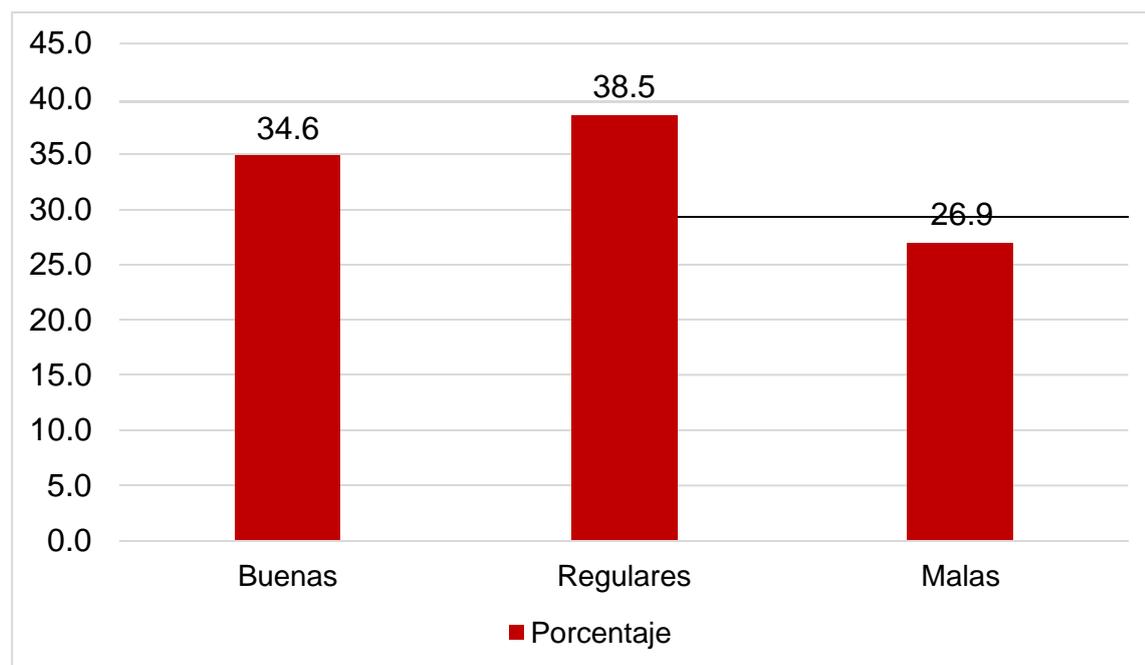
*Condición física de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.*

D1. CONDICIÓN FÍSICA	Frecuencia	Porcentaje
Buenas	9	34.6
Regulares	10	38.5
Malas	7	26.9
TOTAL	26	100.0

*Nota.* La presente tabla muestra los resultados de la condición laboral.

**Figura 5**

*Condición física.*



*Nota.* La imagen gráfica donde se muestran la condición labora y sus dimensiones de estudio

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 5, se visualiza que, con respecto a la dimensión 1 condición física, del total de los participantes, el 38.5% tienen un nivel regular, el 34.6% un nivel bueno y el 26.9% nivel malo.

**Tabla 8**

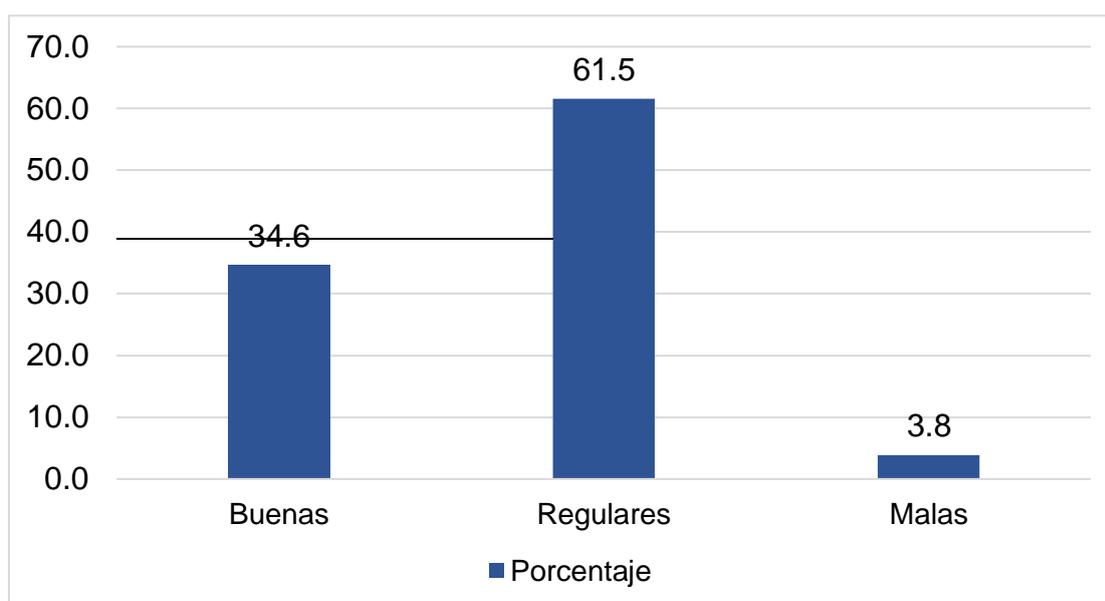
*Condición psicológica de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.*

D2. CONDICIÓN PSICOLOGICA	Frecuencia	Porcentaje
Buenas	9	34.6
Regulares	16	61.5
Malas	1	3.8
TOTAL	26	100.0

*Nota.* En la tabla 8, se muestran los resultados de la dimensión de la condición psicológica, siendo mayormente regular.

**Figura 6**

*Condición psicológica.*



*Nota.* En la presente figura, se muestran los resultados de la dimensión de la condición psicológica, siendo mayormente regular.

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 6, se visualiza que, con respecto a la dimensión 2 condición psicológica, del total de los participantes, el 61.5% tienen un nivel regular, el 34.6% un nivel bueno y el 3.8% nivel malo.

**Tabla 9**

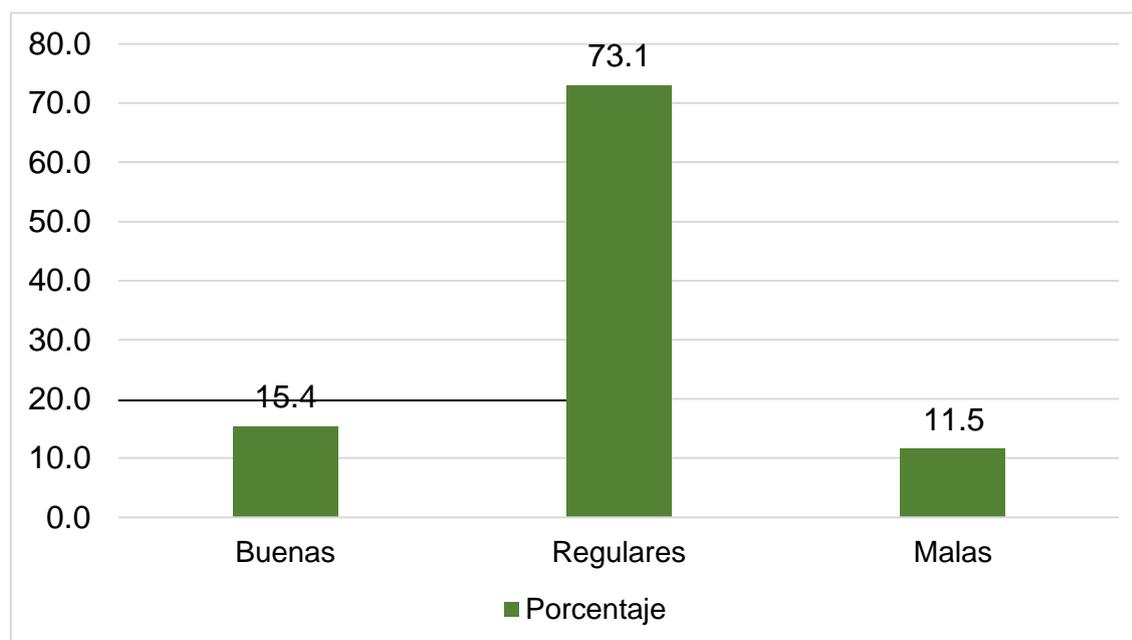
*Condición social de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.*

D3. CONDICIÓN SOCIAL	Frecuencia	Porcentaje
Buenas	4	15.4
Regulares	19	73.1
Malas	3	11.5
TOTAL	26	100.0

*Nota.* En la tabla 9, se muestran los resultados de la dimensión de la condición social, siendo mayormente regular.

**Figura 7**

*Condición social.*



*Nota.* La figura, se muestran los resultados de la dimensión de la condición social, siendo mayormente regular.

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 7, se visualiza que, con respecto a la dimensión 3 condición social, del total de los participantes, el 73.1% tienen un nivel regular, el 15.4% un nivel bueno y el 11.5% nivel malo.

**Tabla 10**

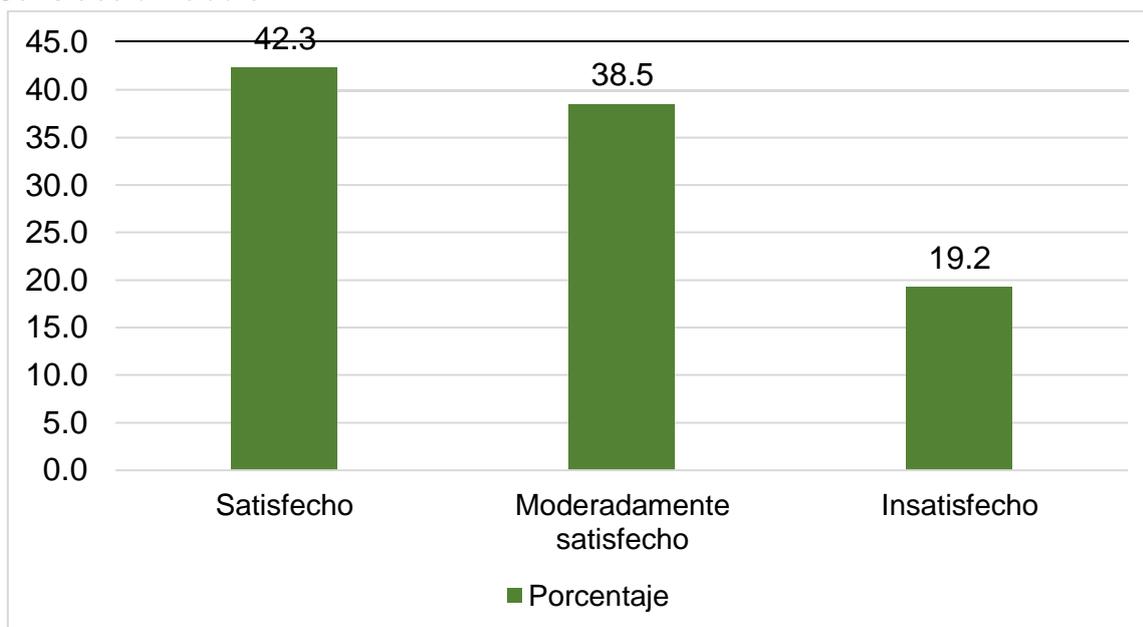
*Nivel de Satisfacción de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.*

V2. SATISFACCIÓN LABORAL	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	11	42.3
Moderadamente satisfecho	10	38.5
Insatisfecho	5	19.2
TOTAL	26	100.0

*Nota.* La tabla 10, se muestran los resultados de la satisfacción laboral, cuyos resultados son mayormente satisfecho con el 42.3%

**Figura 8**

*Satisfacción laboral.*



*Nota.* En la figura, se muestran los resultados de la satisfacción laboral, cuyos resultados son mayormente satisfecho con el 42.3%

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 8, se visualiza que, con respecto a la variable 2 satisfacción laboral, del total de los participantes, el 42.3% se encuentran satisfechos, el 38.5% moderadamente satisfechos y el 19.2% insatisfechos.

**Tabla 11**

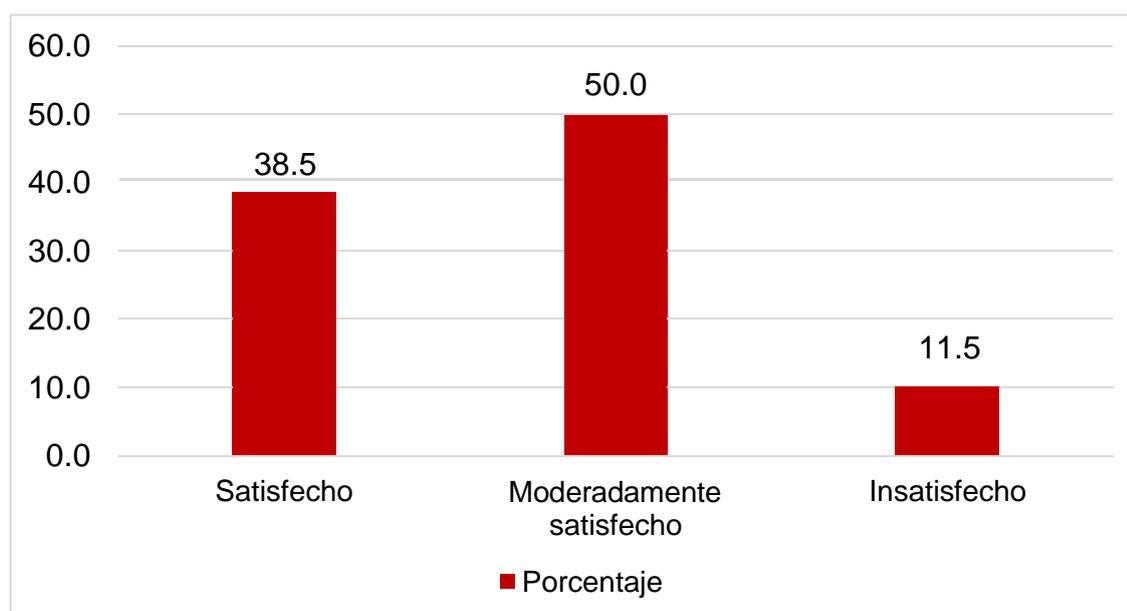
*Factores intrínsecos de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.*

D1. FACTORES INTRÍNSECOS	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	10	38.5
Moderadamente satisfecho	13	50.0
Insatisfecho	3	11.5
TOTAL	26	100.0

*Nota.* La tabla 11, se muestran los resultados de la satisfacción laboral, cuyos resultados son mayormente moderadamente satisfecho con el 50%

**Figura 9**

*Factores intrínsecos.*



*Nota.* En la figura, se muestran los resultados de la satisfacción laboral, cuyos resultados son moderadamente satisfecho con el 50%

Interpretación:

En la tabla 11 y figura 9, se visualiza que, con respecto a la dimensión 1 factores intrínsecos, del total de los participantes, el 50.0% se encuentran moderadamente satisfechos, el 38.5% satisfechos y el 11.5% insatisfechos.

**Tabla 12**

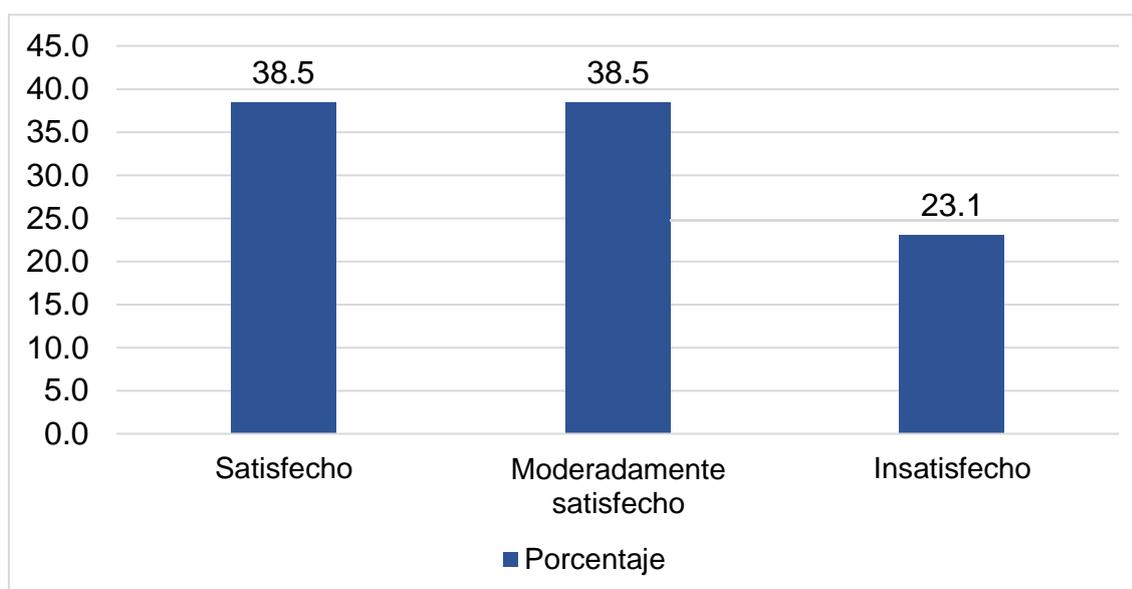
*Factores extrínsecos de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022.*

D2. FACTORES EXTRÍNSECOS	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	10	38.5
Moderadamente satisfecho	10	38.5
Insatisfecho	6	23.1
TOTAL	26	100.0

*Nota.* La tabla 12, se muestran los resultados de la satisfacción laboral, cuyos resultados son mayormente moderadamente satisfecho y satisfecho juntando a la mayoría de participantes.

**Figura 10**

*Factores extrínsecos.*



*Nota.* En la figura, se muestran los resultados de la satisfacción laboral, cuyos resultados son mayormente moderadamente satisfecho y satisfecho juntando a la mayoría de participantes.

Interpretación:

En la tabla 11 y figura 10, se visualiza que, con respecto a la dimensión 2 factores extrínsecos, del total de los participantes, el 38.5% se encuentran satisfechos, el 38.5% moderadamente satisfechos y el 23.1% insatisfechos.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MARQUEZ YAURI HEYNER YULIANO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Condiciones laborales y nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Tumbes, 2022", cuyo autor es CAMPOS MORENO NAZARETH DE LOS ANGELES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 14 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MARQUEZ YAURI HEYNER YULIANO <b>DNI:</b> 33335378 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1825-9542	Firmado electrónicamente por: HMARQUEZY el 14- 01-2023 09:21:52

Código documento Trilce: TRI - 0520055