



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Influencia de las condiciones de trabajo en la satisfacción
laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las
Begonias-Tacna 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. Rosario Guadalupe Ayca Ale

ASESOR:

Mgr. Mónica Yesina Robles Ramírez

SECCIÓN:

Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

PERÚ – 2018

Dedicatoria

La presente tesis se la dedicó a mis dos hijas que siempre fueron la razón de mi existir y mi fuerza para continuar superándome como profesional y ser cada vez mejor ser humano, además de tener la paciencia necesaria al brindarme el apoyo incondicional en el logro de mi meta.

Rosario Guadalupe

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a nuestro creador Dios y a la virgen del Rosario que siempre derrama bendiciones sobre mi familia, agradezco a mis padres (†) que en vida me dieron educación y me brindaron su apoyo incondicional con mucho sacrificio, agradecer a mi mejor amigo que siempre me alentó y me brindo seguridad para continuar con el logro de mi meta, agradecer también a mi asesora por su dedicación y motivación para la elaboración del presente estudio.

La Autora

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento antes ustedes la Tesis titulada “Influencia de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias-Tacna 2018” con la finalidad comprobar si las condiciones de trabajo ejercen influencia en la satisfacción laboral del usuario interno de dicho establecimiento, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra.

Por lo cual espero de mi parte cumplir con los requisitos exigidos y parte de ustedes la ansiada aprobación.

La Autora

INDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCION	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	2
1.3. Teorías relacionadas al tema	6
1.3.1. Teoría de las necesidades de Marx	6
1.3.2. Teoría de los factores de Herzberg	7
1.3.3. Definición conceptual de las variables	8
1.4. Formulación del problema	9
1.4.1. Problemas específicos	10
1.5. Justificación del estudio	10
1.6. Hipótesis	11
1.6.1. General	11
1.6.2. Específicas	11
1.7. Objetivos	12
1.7.1. General	12
1.7.2. Específicos	12
II. MÉTODO	14
2.1. Diseño de la investigación	14
2.2. Variables, operacionalización	15
2.3. Población y muestra	18
2.3.1. Población	18
2.3.2. Muestra	18
2.4. Técnicas y recolección de datos	18
2.4.1. Técnicas	18
2.4.2. Instrumentos	19
2.4.3. Validación y Confiabilidad del instrumento	21
2.5. Métodos de análisis de datos	26

2.6. Aspectos éticos	27
III.RESULTADOS.....	28
IV. DISCUSIONES	46
V. CONCLUSIONES	51
VI. RECOMENDACIONES.....	52
VII. REFERENCIAS	53
ANEXOS	56

RESUMEN

La satisfacción del usuario interno es primordial a considerar en cualquier institución laboral, el presente estudio de investigación tuvo como objetivo comprobar si las condiciones de trabajo ejercen influencia en la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018

El diseño es descriptivo transversal y correlacional, porque se analiza los efectos de las variables asumiendo que la variable independiente a mostrado influencia sobre la variable dependiente, la población de estudio consta de 27 trabajadores, con una muestra no probabilística por ser una población pequeña y factible de medir en su totalidad, el instrumento fue sometido al análisis de validez y confiabilidad utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach (α), obteniendo un coeficiente de 0.900 para la variable condiciones de trabajo y 0.843 para la variable satisfacción laboral. El análisis estadístico de los datos se obtuvo mediante SPSS 23, Excel, tablas y gráficos de barra.

Se obtuvo resultados por variables, donde los usuarios internos del P.S. Las Begonias percibieron que las condiciones de trabajo son regulares con un 74.1%, con respecto a sus dimensiones el trabajador percibe que tanto las condiciones físicas como las sociales son regulares obteniendo un 81.5% en ambas. Para la variable satisfacción laboral se muestra que el usuario interno se encuentra medianamente satisfecho con un 77.8% siendo el reconocimiento y el respeto los indicadores medianamente satisfechos con un 88.9% en ambas. Se comprobó que las condiciones de trabajo ejercen influencia significativa Tau de kendall ($p=0,000$) en la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias con predominio de una condición de trabajo regular y que estuvieron medianamente satisfechos en su entorno laboral.

Palabras Claves: Satisfacción, Usuario Interno, Condición laboral

ABSTRACT

The satisfaction of the internal user is paramount to consider in any labor institution, the present research work had as objective to verify if the working conditions influence the job satisfaction of the internal user of the Las Begonias Health Post in the city of Tacna, in the year 2018. The design is cross-sectional descriptive and correlational, because the effects of the variables are examined assuming that the independent variable has occurred pointing out effects on the dependent variable, the study population consists of 27 workers, with a non-probabilistic sample for being a small population and feasible to measure in its entirety, the instrument was subjected to the analysis of validity and reliability using the Cronbach's alpha coefficient (α), obtaining a coefficient of 0.900 for the working conditions variable and 0.843 for the labor satisfaction variable. The statistical analysis of the data was obtained through SPSS 23, Excel, tables and bar graphs. Results were obtained by variables, where the internal users of P.S. The Begonias perceived that working conditions are regular with 74.1%, with respect to its dimensions; the worker perceives that both physical and social conditions are regular, obtaining 81.5% in both. For the variable of job satisfaction, it is shown that the internal user is moderately satisfied with 77.8%, with the recognition and respect being the indicators moderately satisfied with 88.9% in both. It was verified that working conditions exert significant influence Tau de kendall ($p = 0.000$) on the job satisfaction of the internal user of the Las Begonias Health Post with predominance of a regular work condition and who were fairly satisfied in their work environment.

Key Words: Satisfaction, Internal User, Labor Condition

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

A nivel mundial uno de los problemas que aborda el sistema de salud es el reducido recurso humano que existen y las condiciones laborales en el que este se desarrolla. Aunque especialmente se evidencia más en los países en desarrollo, como es en África Subsahariana, es así que esta crisis afecta a todos los países, donde el rendimiento del trabajador es reducido. Lamentablemente los gobiernos internacionales no le dan la importancia debida al trabajador de salud ni a su entorno laboral, para que este pueda desenvolverse en forma adecuada y por ende se encuentre satisfecho. (OMS, La crisis mundial de personal sanitario, 2016)

En los países en desarrollo las enfermedades no transmisibles es la causa principal de mortalidad en las personas en edad laboral, alcanzando un 12.2 millones en forma anual. Esto desencadena que la afectación de salud del trabajador ocasione ausentismo laboral y por ende disminución en la producción. Aproximadamente un 70% de los trabajadores no cuentan con un seguro estrictamente laboral donde se ejecute la indemnización en caso de enfermedades y traumatismos ocupacionales. Los estudios han concluido que las condiciones de trabajo adecuadas reducen el abandono por dolencia de salud en un 27% y los costos de salud es un 26%, por lo tanto, la importancia que se le debe dar al recurso humano es vital, puesto que están expuestos a riesgos físicos, emocionales, y como no decir presión laboral. (OMS, Protección de la salud de los trabajadores, 2017).

Así mismo se ha encontrado evidencias en el Perú sobre satisfacción laboral del personal salud y sus condiciones laborales cuyos resultados son similares donde el trabajador de salud manifiesta insatisfacción laboral frente a diferentes factores como son las condiciones laborales, condiciones de empleo, condiciones físicas,

remuneración entre otras. El trabajador de Salud realiza diferentes actividades que escapan de sus funciones con la única finalidad de cumplir metas nacionales, el cual está sometido a trabajar a presión, esto con lleva que la insatisfacción sea alta, y el rendimiento laboral disminuya y por ende el trabajador sanitario no sea reconocido en su ámbito laboral.

En la Región de Tacna, ubicada al sur del Perú, se encuentra el Puesto de Salud Las Begonias, con una demanda promedio de 80 pacientes diarios en consultorio externo; en donde se percibe el malestar en el trabajador por la demanda alta de los usuarios externos donde el respeto, la confianza, la suficiencia y más aún el reconocimiento al trabajador puede conllevar a ser deficiente e inadecuado y si esto lo relacionamos a las condiciones laborales físicas, psicológicas y sociales que le ofrece su centro laboral, esto conducirá a una atención pobre en calidad debido a la falta de cortesía, paciencia, empatía por el personal de salud, que genere confianza en el usuario externo, y por ende afecte el incumplimiento del reglamento de los derechos del usuario externo por parte del trabajador de la salud.

El presente estudio de investigación nace frente a la necesidad de determinar la satisfacción del usuario interno en el puesto de Salud las Begonias frente a las condiciones de trabajo y así evaluar aspectos relacionados a la atención de salud con calidad y poder identificar los problemas críticos y establecer proyectos de mejora continua.

1.2. Trabajos previos

Se toma en cuenta antecedentes internacionales el cual nos da una visión más amplia de estudios realizados como son:

Según González & Pérez (2012), realizó un estudio en Valle México 4,755 trabajadores de salud de los hospitales, y dio a conocer las

condiciones laborales mediante el empleo de test ya validados, para estimar las condiciones laborales y el desgaste profesional utilizando un diseño no experimental, transversal, descriptivo, Concluyendo que los trabajadores de salud presentan conflictos laborales con un porcentaje ligeramente considerable, a causa de una escasa motivación e insatisfacción laboral del trabajador de salud y por ende un deficiente trabajo en equipo.

Según Carrillo, Martínez, Gómez, & Meseguer (2015), en el estudio realizado en el Hospital Universitario público de España aplicado a 546 profesionales. En el estudio se aplicó una encuesta general de contenido sociodemográfico. Siendo sus resultados, una satisfacción general media y se evidencio que los trabajadores que son de mayor grado de responsabilidad con una mejor remuneración están más satisfechos en relación a los otros profesionales y auxiliares,

Según Aguirre (2011), realizó una investigación en la Habana en el Instituto Superior de Ciencias Médicas; donde se evidencia los factores que influyen y no influyen en la percepción que tienen los profesionales de Enfermería sobre su nivel de satisfacción. Se concluye que son muchos los factores que generan la insatisfacción, siendo los principales la falta de personal, la oportunidad de capacitación y la remuneración económica entre otras, se puede mencionar una vez más que todo esto se genera a la poca importancia que se le da al recurso humano.

Según García, Martínez, Rivera, & Gutiérrez (2016), en la investigación realizado en México en dos instituciones públicas al personal de Enfermería, se determinó la percepción de la satisfacción laboral, con un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y correlacional. Y se concluyó que existe una correlación entre la satisfacción laboral con los factores intrínsecos y extrínsecos, se reflejó una correlación positiva. Se evidencia que la satisfacción

laboral se ve influenciada por factores externos e internos y que no siempre el resultado va ser negativo.

Según García, Beltrán, & Daza (2011) en el estudio realizado en la ciudad de Colombia al personal de enfermería en el área hospitalaria; utilizó una investigación descriptiva donde insertó tópicos como condiciones de trabajo, bienestar y desempeño del trabajador en sus diferentes áreas; evaluando los factores de riesgo que enfrenta enfermería en el sector hospitalario, se elaboraron instrumentos en base a los factores de condiciones de trabajo, bienestar y desempeño. Se concluye que la aplicación de instrumentos de autoevaluación permite al personal de enfermería el reconocimiento y así empoderarse para mejorar las condiciones de trabajo.

También se encontró estudios a nivel nacional relacionados a la Satisfacción laboral y condiciones de trabajo como son los siguientes:

Según Reyes (2016) en su estudio realizado en Tarapoto, siendo su muestra de 30 colaboradores de la organización objeto de estudio, el estudio utilizado fue no experimental con diseño descriptivo correlacional. Con respecto a la variable de condiciones laborales reflejo información donde indican que existen condiciones “Moderadas” y “Neutrales” para la satisfacción laboral de los colaboradores, llegando así a la conclusión que existe relación directa y significativa entre las variables.

Según Zelada (2014), en su trabajo realizado en 28 trabajadores asistenciales en el Centro de Salud en la ciudad de Lima, en el estudio se utilizó una encuesta acondicionada de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002, el estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. Teniendo como resultado que el personal asistencial tuvo un nivel de satisfacción bajo, donde se evidencia que el trabajador no tiene oportunidad de capacitación, el establecimiento de salud no brinda las

condiciones necesarias de capacitación continua para desarrollar un buen desempeño.

Según Marín & Placencia (2017), en su estudio realizado a 136 trabajadores de Socios en salud sucursal Perú, en la ciudad de Lima, los objetivos están orientados en la satisfacción y motivación laboral, el método empleado en el estudio fue descriptivo, observacional, transversal de tipo relacional. Donde concluyó que la motivación laboral fue "medianamente motivado" y para el nivel de la satisfacción laboral fue "medianamente satisfecho". Por lo tanto, se debe dar importancia necesaria y el valor que se merece el recurso humano en salud, reconociendo que el trabajo que realiza debe estar constantemente motivado y por ende conlleve a una satisfacción laboral.

Según Valdez (2013), en su estudio realizado en la red asistencial de Jauja – periodo 2013 a 173 trabajadores de salud, utilizando un método no experimental cuantitativo, descriptivo y transversal. El resultado de la tesis demostró que los trabajadores presentan insatisfacción con respecto a su área laboral es decir el personal no se encuentra trabajando satisfactoriamente en la mayoría de los factores que se consideraron, siendo esto insatisfacción específica, reconocimiento, remuneración económica, relaciones laborales y condiciones con el equipo e instrumento, siendo solo en dos factores están satisfechos como es capacitaciones laborales y desempeño laboral.

En la Región de Tacna, también se encontró estudios basados en la Satisfacción laboral:

Según Saravia (2015), en su estudio realizado al profesional de enfermería en el Centro de Salud Ciudad Nueva, tuvo como objetivo identificar el nivel de ansiedad asociado a la satisfacción laboral, el estudio fue de tipo cuantitativo, no experimental, transversal descriptivo correlacional; Como resultado no existe asociación entre

las variables de ansiedad y satisfacción laboral del profesional de enfermería. Se tuvo como resultado que en el 59.1 % de los profesionales de enfermería el nivel de ansiedad es cero (0), y en el 81.8% la satisfacción laboral es moderada. La presente nos da entender que la satisfacción laboral puede estar asociada a varios factores laborales y no siempre debe estar asociada a una variable específica como es la ansiedad.

Según Sánchez (2012), en su estudio realizado a las enfermeros y enfermeras de la Micro red Cono Norte en la ciudad de Tacna, concluye que la Inteligencia Emocional donde se encuentra inmerso la atención, claridad y reparación emocional influyen en la satisfacción laboral en los profesionales de Enfermería predominando más en el sexo femenino.

Según Chávez (2014), en su estudio realizado a 32 enfermeros(as) del área de sala de operaciones del Hospital Regional de Tacna, siendo su objetivo identificar la relación de los factores biosocio-culturales en la satisfacción laboral. Se evidencia que la mayor insatisfacción del personal de enfermería es la remuneración que percibe, donde es considerada no acorde con su labor, así mismo las relaciones con los directivos no son las adecuadas por lo que causa insatisfacción del personal de enfermería.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teoría de las necesidades de Marx

La necesidad del hombre y el objeto de la necesidad están en correlación, la necesidad se refiere en todo momento a algún objeto material o a una actividad concreta. (Heller, 2013). Si bien es cierto el hombre es un ser que tiene necesidades pero que estas se desarrollan frente a

estímulos, mientras más grande sea el estímulo o el factor externo, la necesidad es más alta, por lo que se entiende que la necesidad se ve influenciada y tienen correlación, el hombre busca constantemente satisfacer sus necesidades para su propio bienestar, pero cuando estas se vulneran crea una insatisfacción de sus necesidades y pueden surgir nuevas necesidades que puedan afectar la salud.

1.3.2. Teoría de los factores de Herzberg

Según (Nunes, 2018), la Teoría de los Dos Factores de Frederick Herzberg explica las causas que influyen en el desempeño laboral, e identifica dos factores motivacionales que influyen en los trabajadores, que a continuación se describe:

- **Factores Higiénicos:** Cuando la motivación es pésima negativa y se entienda por el salario, las condiciones de trabajo, las supervisiones, las reglas y normas de la organización, las relaciones interpersonales entre otras, se produce una desmotivación, pero sin embargo cuando se satisface la necesidad no produce ni motivación ni desmotivación.
- **Factores Motivadores:** Son todos los factores que si influyen en la motivación en forma positiva, por lo tanto cuando las necesidades son satisfechas esto contribuye a elevar la motivación del personal, pero sin embargo cuando no se satisface la necesidad no produce ni motivación ni desmotivación.

1.3.3. Definición conceptual de las variables

1.3.3.1. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es “la experiencia de bienestar secundaria a la percepción de equilibrio entre las demandas de un trabajo profesional y los recursos disponibles para afrontarlas” (Chavarria Islas, Sandoval, Peláez Méndez, & Radilla Vázquez, 2009), Siendo la Satisfacción laboral la relación directa entre lo que percibe, lo manifiesta y como lo afronta en un determinado contexto laboral; se determinó cuatro indicadores:

- Confianza: Se determina por las relaciones interpersonales que se manifiestan de manera directa, que tengan equilibrio y sean sólidas.
- Respeto: Es el reflejo de una relación adecuada entre el trabajador y sus jefes, mediante una reciprocidad de consideración, respeto de opiniones y de sus funciones.
- Reconocimiento: Es manifestar la gratitud que se le manifiesta al trabajador por el buen desempeño laboral, siendo esta remunerativa o no remunerativa el cual represente un valor personal.
- Suficiencia: Es contar con los recursos necesarios, llámese equipos, insumos, escritorio, entre otros, indispensables para el buen desempeño laboral

1.3.3.2. Condiciones de trabajo

La condición de trabajo se entiende como cualquier circunstancia positivo o negativo que influye en el trabajador, tomando en cuenta los aspectos

ambientales, tecnológicos, psicológicos y organizacionales donde el trabajador desarrolla sus actividades laborales. Para la variable de condiciones de trabajo tenemos los siguientes indicadores.

- Condición física: Se refiere a todo factor ambiental pudiendo ser físico, iluminación, ruidos, temperatura, entre otros que influya en el desarrollo laboral del trabajador el cual puede afectar la salud, así como también se considera a las actividades que se realizan con sobre esfuerzo y fatiga.

- Condición psicológica: Se refiere a toda factor interno y externo que afecte o beneficie la salud mental del trabajador, donde se considera situaciones de estrés, presión laboral, control de la ira, soporte emocional, desarrollo de habilidades sociales.

- Condición social: Nos indica que el hombre es un ser eminentemente social, siendo las relaciones interpersonales, la comunicación y la empatía aspectos importantes para el buen funcionamiento en el desempeño laboral.

1.4. Formulación del problema

¿Las condiciones de trabajo ejercen influencia en la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018?

1.4.1. Problemas específicos

PE1: ¿Las condiciones de trabajo ejercen influencia en la confianza del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018?

PE2: ¿Las condiciones de trabajo ejercen influencia en el respeto del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018?

PE3: ¿Las condiciones de trabajo ejercen influencia en el reconocimiento del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018?

PE4: ¿Las condiciones de trabajo ejercen influencia en la suficiencia del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018?

1.5. Justificación del estudio

El presente estudio se justifica por ser original y es único en los usuarios internos del Puesto de Salud las Begonias, es conveniente por que generará conocimiento en el campo de la Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud que afectan indirectamente al usuario externo, siendo una base fundamental para orientar estrategias y soluciones sobre las condiciones de trabajo y los niveles de satisfacción laboral que percibe el personal de salud.

Tiene la relevancia humana por los beneficios que otorgará al personal de salud del Puesto de Salud las Begonias en lo que concierne en la toma de decisiones correctivas basado en las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del usuario interno.

Tiene una relevancia social porque el estudio no solo responderá en las prestaciones de servicios de salud, sino que también se encuentra como prioridad de salud y por ende dentro del área de seguridad en el trabajo y la gestión de riesgos para garantizar una óptima calidad de vida laboral.

El estudio tiene implicancia práctica, ya que se considera que un individuo con alto nivel de satisfacción laboral tienen sentimiento positivo respecto de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos (Stephen & Timothy, 2009), por lo cual resulta importante realizar un seguimiento continuo de la satisfacción laboral, como herramienta vital para un adecuado desempeño laboral, teniendo en cuenta que el factor humano es importante en la producción de un servicio de calidad y el mejoramiento de la salud de los usuarios.

Su utilidad metodológica está enfocada a definir la relación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo; tomando en cuenta que el trabajador se sentirá satisfecho, siempre y cuando la institución le provea cierto confort (condiciones de trabajo) para que se desempeñe bien profesionalmente.

1.6. Hipótesis

1.6.1. General

La satisfacción del usuario interno está influenciada por las condiciones de trabajo que le ofrece el Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018.

1.6.2. Específicas

HE1: La confianza del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, está influenciada por las condiciones de

trabajo que le ofrece el Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018.

HE2:El respeto del trabajador hacia la institución, como indicador de la satisfacción laboral, está influenciada por las condiciones de trabajo que le ofrece el Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018.

HE3:El reconocimiento del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, está influenciada por las condiciones de trabajo que le ofrece el Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018.

HE4: La suficiencia del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, está influenciada por las condiciones de trabajo que le ofrece el Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Comprobar si las condiciones de trabajo ejercen influencia en la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018

1.7.2. Específicos

OE1:Determinar si las condiciones de trabajo ejercen influencia en la confianza del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018

OE2:Determinar si las condiciones de trabajo ejercen influencia en el respeto del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018

OE3:Determinar si las condiciones de trabajo ejercen influencia en el reconocimiento del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018

OE4:Determinar si las condiciones de trabajo ejercen influencia en la suficiencia del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018

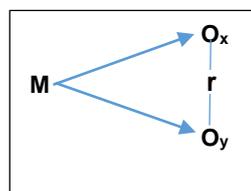
II. MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación

El presente estudio es de tipo no experimental puesto que no se manipula la variable independiente. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

El diseño es descriptivo transversal y correlacional. (Manterola C, 2014).

El esquema queda determinado por:



Donde:

M = Muestra, usuarios internos del Puesto de Salud Las Begonias

O_x = Observación de la variable Independiente: Condiciones de trabajo y empleo

O_y = Observación de la variable dependiente: Satisfacción laboral del usuario interno

R = Relación entre las dos variables

2.2. Variables, operacionalización

VARIABLE(S)	INDICADORES*	ÍTEMS*	ESCALA	UNIDAD DE ANÁLISIS	INSTRUMENTO RECOJO INFORM.	
Satisfacción laboral del Usuario interno	Confianza	La responsabilidad de los pacientes es compartida con mis compañeros de turno.	Escala del 1 al 5 5. Siempre 4. Casi 3. Regular 2. A veces 1. Nunca	Usuario interno	Escala de Likert	
		Existe desconfianza para pedirme ayuda por parte de mis compañeros de trabajo.				
		Mis deficiencias en la atención de los pacientes no me son manifestadas				
		Me desagrada el ritmo de trabajo al que estoy sometido				
		Tengo libertad de acción en el diagnóstico, tratamiento y seguimiento del paciente.				
		Mis compañeros confían en mí al solicitarme ayuda				
		Las deficiencias que tengo en la atención de los pacientes son comentadas por mis compañeros				
		Mis jefes me rechazan				
		El vínculo laboral con mis superiores es hostil				
		La relación entre mis compañeros y yo en el área laboral es conflictiva.				
	Respeto	Respeto	Mi desempeño laboral se supervisa en forma respetuosa			Escala del 1 al 5 5. Siempre 4. Casi 3. Regular 2. A veces 1. Nunca
			La relación con mis jefes es amistosa			
			Las decisiones que tomo en relación a la atención de mis pacientes son respetadas			
			El trato con mis compañeros es agradable para el desempeño de mis actividades			
			Se ignoran las sugerencias que hago con respecto a nuestro ambiente de trabajo			
			No hay libertad en la decisión del diagnóstico, tratamiento y/o seguimiento de mis pacientes.			
			Mis opiniones son tomadas en cuenta para mejorar el ambiente laboral			
			La responsabilidad de los pacientes en estado de emergencia/urgencia es sola mía			
			En mi trabajo subestiman las habilidades que poseo			
			La forma con que atiendo a mis pacientes pasa inadvertida, para mis superiores y compañeros			
			La vigilancia de mi actividad laboral se realiza en forma irrespetuosa			
			Las autoridades de mi área laboral infringen el reglamento de trabajo			
	Reconocimiento	Reconocimiento	Mis jefes, juzgan la actividad que realizo acertadamente			Escala del 1 al 5 5. Siempre 4. Casi 3. Regular 2. A veces 1. Nunca
			Las leyes laborales se aplican con justicia, en mi centro de trabajo			
			Cuando desempeño bien mi trabajo mi jefe lo reconoce			
			En mi área de trabajo reconocen la destreza que tengo como trabajador			
			Se destaca por mis jefes y compañeros el diagnóstico, tratamiento y seguimiento oportuno que hago			

		Mis jefes o compañeros me felicitan, cuando los pacientes hacen un comentario positivo acerca de mi desempeño laboral	Escala del 1 al 5 5. Siempre 4. Casi 3. Regular 2. A veces 1. Nunca	Usuario interno		
		Me considero aceptado por mis jefes				
		Considero adecuada la remuneración económica que percibo por mi trabajo.				
		Mis superiores no valoran mi trabajo				
		El tratamiento y diagnósticos oportunos en mis pacientes, no es reconocido por mis compañeros				
		La forma en que mis jefes califican mi desempeño laboral es dentro de un ambiente irónico y soez				
		En la atención de mis pacientes, mis compañeros desacatan las indicaciones que doy				
	Suficiencia					Los medicamentos e insumos son escasos para el desempeño de mi trabajo
						La cantidad de personal es insuficiente para la atención de los pacientes.
						Los equipos biomédicos y de Diagnóstico con los que cuento en mi área de trabajo no son suficientes para realizar mi labor
						Los formatos y registros de Información son insuficientes para la atención del paciente
						Mi salario, no es apropiado, en relación a mi labor desempeñada.
						Existe el recurso humano suficiente para una distribución adecuada del personal para la atención el paciente.
						Cuento con los medicamentos e insumos necesarios para la atención de mis pacientes.
		Existen equipos biomédicos y de Diagnóstico suficientes para realizar mi labor.				
		Cuento con los formatos y registros de Información para la atención del paciente				
		El ritmo de trabajo al que estoy sometido, es de mi agrado				
Condiciones de trabajo	Condición Física	En mi trabajo cuento con servicios básicos	Escala del 1 al 5 5. Siempre 4. Casi 3. Regular 2. A veces 1. Nunca	Usuario interno		
		Existe suficientes equipos/materiales para realizar mis actividades diarias				
		Mi trabajo se desarrolla frecuentemente en condiciones de presión de tiempo				
		Mis actividades diarias requieren de trabajar continuamente en una postura forzada				
		Levanta, traslada o arrastra cargas, personas u otros objetos pesados				
		Trabaja en suelos o pisos inestables, irregulares y/o resbaladizos que pueden provocarle una caída.				
		Tengo oportunidad de elegir mis días de descanso				
	Condición Psicológica	Tengo motivación en mi área laboral.	Escala del 1 al 5 5. Siempre 4. Casi 3. Regular 2. A veces 1. Nunca	Usuario interno		
		Tengo autonomía en mis decisiones laborales.				
		He recibido cursos sobre prevención de riesgos laborales en mi área de trabajo.				
		Mis actividades diarias me estimulan a realizar mi compromiso laboral				
		Existe monotonía en mis actividades diarias				
		Considero que tengo sobrecarga de trabajo				
		Su trabajo exige que tiene que oculte sus emociones o sentimientos				

	Condición Social	Considero que existe relaciones autoritarias en mi trabajo	Escala del 1 al 5 5. Siempre 4. Casi 3. Regular 2. A veces 1. Nunca	Usuario interno	
		Tengo participación en las decisiones organizacionales de mi institución.			
		Me identificó con los cambios propuestos con los compañeros			
		Existe respeto entre mis compañeros			
		Recibe ayuda de sus superiores o jefes inmediatos en la realización de su trabajo			
		Su trabajo le exige que tiene que hacer muchas cosas a la vez			

Fuente: **Elaboración propia del Informe de investigación “Influencia de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias – Tacna 2018”**

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Se tomó a los 27 trabajadores entre contratados y nombrados el cual equivale al 100% del personal que labora en el Puesto de Salud Las Begonias de Tacna, en el año 2018.

Trabajador de Salud	Población	%
Médicos	3	11.1
Enfermeras	8	29.6
Obstetras	6	22.2
Técnicos en Enfermería	5	18.5
Administrativos	2	7.40
Otros profesionales	3	11.1
TOTAL	27	100%

Fuente: Área de personal del Puesto de Salud. Begonias 2018

2.3.2. Muestra

No probabilístico, a juicio y criterio del investigador por ser una población pequeña y factible de medir en su totalidad. La muestra queda determinada por una muestra censal.

2.4. Técnicas y recolección de datos

2.4.1. Técnicas

La Técnica a utilizar es la “escala de actitudes”, el cual se refiere el grado de inclinación hacia un objeto o la percepción positiva o negativa hacia un objeto o alguien. **(Mejías, 2011)**

2.4.2. Instrumentos

2.4.2.1. Instrumento de Satisfacción laboral

Detalles	Descripción																																								
Autora	Chavarría-Islas RA. Basada en el estudio "Satisfacción laboral del personal médico en el servicio de Urgencias Adultos en un Hospital General Regional"																																								
Fecha de edición	Junio 2009																																								
Variable a medir	Satisfacción laboral																																								
Segmento población	Usuario interno del PS Begonias																																								
Modo de aplicación	Encuesta																																								
Tiempo de aplicación	20 minutos																																								
Descripción	Cuestionario compuesto por 44 preguntas evaluadas distribuidos en 22 enunciados en sentido positivo y 22 enunciados en sentido negativo, siendo su duración de aplicación 20 minutos.																																								
Escalamiento	(5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) Algunas veces, (2) Pocas veces, (1) Nunca																																								
Categorización de la variable y sus dimensiones	Variable: Satisfacción laboral <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorías</th> <th>Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Insatisfecho</td> <td>[44 – 103 ></td> </tr> <tr> <td>Medianamente satisfecho</td> <td>[104 – 162 ></td> </tr> <tr> <td>Satisfecho</td> <td>[163 – 220]</td> </tr> </tbody> </table> Dimensión 1: Confianza <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorías</th> <th>Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Insatisfecho</td> <td>[10 – 23 ></td> </tr> <tr> <td>Medianamente satisfecho</td> <td>[24 – 37 ></td> </tr> <tr> <td>Satisfecho</td> <td>[38 – 50]</td> </tr> </tbody> </table> Dimensión 2: Respeto <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorías</th> <th>Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Insatisfecho</td> <td>[12 – 28 ></td> </tr> <tr> <td>Medianamente satisfecho</td> <td>[29 – 44 ></td> </tr> <tr> <td>Satisfecho</td> <td>[45 – 60]</td> </tr> </tbody> </table> Dimensión 3: Reconocimiento <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorías</th> <th>Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Insatisfecho</td> <td>[12 – 28 ></td> </tr> <tr> <td>Medianamente satisfecho</td> <td>[29 – 44 ></td> </tr> <tr> <td>Satisfecho</td> <td>[45 – 60]</td> </tr> </tbody> </table> Dimensión 4: Suficiencia <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorías</th> <th>Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Insatisfecho</td> <td>[10 – 23 ></td> </tr> <tr> <td>Medianamente satisfecho</td> <td>[24 – 37 ></td> </tr> <tr> <td>Satisfecho</td> <td>[38 – 50]</td> </tr> </tbody> </table>	Categorías	Rango	Insatisfecho	[44 – 103 >	Medianamente satisfecho	[104 – 162 >	Satisfecho	[163 – 220]	Categorías	Rango	Insatisfecho	[10 – 23 >	Medianamente satisfecho	[24 – 37 >	Satisfecho	[38 – 50]	Categorías	Rango	Insatisfecho	[12 – 28 >	Medianamente satisfecho	[29 – 44 >	Satisfecho	[45 – 60]	Categorías	Rango	Insatisfecho	[12 – 28 >	Medianamente satisfecho	[29 – 44 >	Satisfecho	[45 – 60]	Categorías	Rango	Insatisfecho	[10 – 23 >	Medianamente satisfecho	[24 – 37 >	Satisfecho	[38 – 50]
Categorías	Rango																																								
Insatisfecho	[44 – 103 >																																								
Medianamente satisfecho	[104 – 162 >																																								
Satisfecho	[163 – 220]																																								
Categorías	Rango																																								
Insatisfecho	[10 – 23 >																																								
Medianamente satisfecho	[24 – 37 >																																								
Satisfecho	[38 – 50]																																								
Categorías	Rango																																								
Insatisfecho	[12 – 28 >																																								
Medianamente satisfecho	[29 – 44 >																																								
Satisfecho	[45 – 60]																																								
Categorías	Rango																																								
Insatisfecho	[12 – 28 >																																								
Medianamente satisfecho	[29 – 44 >																																								
Satisfecho	[45 – 60]																																								
Categorías	Rango																																								
Insatisfecho	[10 – 23 >																																								
Medianamente satisfecho	[24 – 37 >																																								
Satisfecho	[38 – 50]																																								
Contexto en aplicación	Personal de salud: Usuarios internos																																								
Tamaño de la muestra	23 sujetos																																								
Tipo de muestreo	Por conveniencia del investigador																																								

2.4.2.2. Instrumento de Condiciones de trabajo

Detalles	Descripción																																
Autora	Cisneros Centeno C., modificado por la autora de investigación																																
Fecha de edición	Noviembre 2011																																
Variable a medir	Condiciones de trabajo																																
Segmento población	Usuario interno del PS Begonias																																
Modo de aplicación	Encuesta																																
Tiempo de aplicación	20 minutos																																
Descripción	Questionario compuesto por 20 preguntas evaluadas distribuidos en tres indicadores siendo su duración de aplicación 15 minutos.																																
Escalamiento	(5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) Algunas veces, (2) Pocas veces, (1) Nunca																																
Categorización de la variable y sus dimensiones	<p>Variable: Condiciones de trabajo</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorías</th> <th>Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Malas</td> <td>[20 – 47 ></td> </tr> <tr> <td>Regulares</td> <td>[48 – 74 ></td> </tr> <tr> <td>Buenas</td> <td>[75 – 100]</td> </tr> </tbody> </table> <p>Dimensión 1: Condición física</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorías</th> <th>Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Malas</td> <td>[15 – 19 ></td> </tr> <tr> <td>Regulares</td> <td>[20 – 30 ></td> </tr> <tr> <td>Buenas</td> <td>[31 – 40]</td> </tr> </tbody> </table> <p>Dimensión 2: Condición psicológica</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorías</th> <th>Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Malas</td> <td>[7 – 16 ></td> </tr> <tr> <td>Regulares</td> <td>[17 – 26 ></td> </tr> <tr> <td>Buenas</td> <td>[27 – 35]</td> </tr> </tbody> </table> <p>Dimensión 1: Condición social</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorías</th> <th>Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Malas</td> <td>[5 – 12 ></td> </tr> <tr> <td>Regulares</td> <td>[13 – 19 ></td> </tr> <tr> <td>Buenas</td> <td>[20 – 25]</td> </tr> </tbody> </table>	Categorías	Rango	Malas	[20 – 47 >	Regulares	[48 – 74 >	Buenas	[75 – 100]	Categorías	Rango	Malas	[15 – 19 >	Regulares	[20 – 30 >	Buenas	[31 – 40]	Categorías	Rango	Malas	[7 – 16 >	Regulares	[17 – 26 >	Buenas	[27 – 35]	Categorías	Rango	Malas	[5 – 12 >	Regulares	[13 – 19 >	Buenas	[20 – 25]
Categorías	Rango																																
Malas	[20 – 47 >																																
Regulares	[48 – 74 >																																
Buenas	[75 – 100]																																
Categorías	Rango																																
Malas	[15 – 19 >																																
Regulares	[20 – 30 >																																
Buenas	[31 – 40]																																
Categorías	Rango																																
Malas	[7 – 16 >																																
Regulares	[17 – 26 >																																
Buenas	[27 – 35]																																
Categorías	Rango																																
Malas	[5 – 12 >																																
Regulares	[13 – 19 >																																
Buenas	[20 – 25]																																
Contexto en aplicación	Personal de salud: Usuarios internos																																
Tamaño de la muestra	23 sujetos																																
Tipo de muestreo	Por conveniencia del investigador																																

2.4.3. Validación y Confiabilidad del instrumento

2.4.3.1. Validación

El instrumento utilizado para la presente investigación fue validado en su contenido con el asesoramiento de 3 expertos en el tema, mediante una Matriz de Validación, evaluaron cada uno de los ítems, verificando la relación que debe existir entre cada elemento. (Se anexa el instrumento).

2.4.3.2. Confiabilidad

El instrumento es sometido a la confiabilidad mediante del Cálculo del Coeficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbach, y se aplicó al grupo control de 15 usuarios internos del P.S. Vista Alegre, y se obtuvo un coeficiente de 0,900 para la variable condiciones de trabajo y 0,843 para la variable satisfacción laboral, el cual indica alto nivel de confiabilidad y de consistencia interna

2.4.3.3. Prueba Piloto

Ya validado el contenido del instrumento, se procede a la aplicación de la prueba piloto, en una muestra de 15 usuarios internos del P.S. Vista Alegre, que son de igual condición con los trabajadores que son sometidos al estudio. Luego se realiza las correcciones necesarias en algunos ítems del instrumento para que sea más factible su aplicación.

Confiabilidad del Instrumento

Instrumento N°1: Condiciones de Trabajo

Se utilizó la fórmula de alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k \sigma^2 (i)}{\sigma^2 (X)} \right]$$

Donde:

α : Coeficiente alfa de Cronbach

k : Cantidad de Items del test

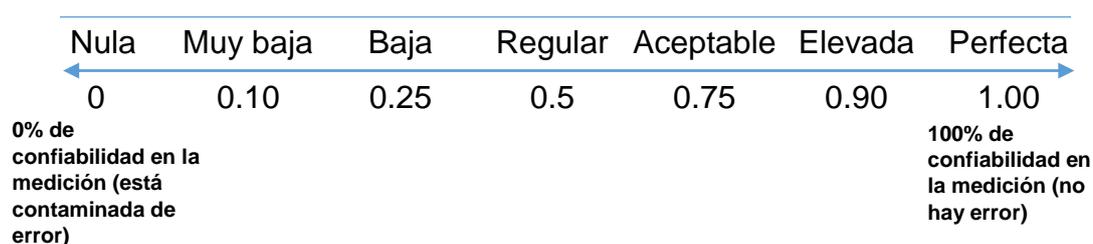
$\sum \sigma^2 (X)$: Sumatoria de las varianzas al cuadrado de los puntajes totales (Items)

$\sigma^2 (X_1); \sigma^2 (X_2); \dots \sigma^2 (X_k)$: Varianza de la suma de los Items

Obteniéndose como resultado en el siguiente cuadro:

INSTRUMENTO	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
Condiciones de trabajo	0,900	20

Figura N°1: Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad



Fuente: (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, P. 208)

El coeficiente de alfa de Cronbach para el instrumento condiciones de trabajo de usuarios internos del PS Vista Alegre es igual a 0,9000, indica elevado nivel de confiabilidad del instrumento.

Los estadísticos descriptivos y la correlación elemento-total corregida para las Condiciones de trabajo es:

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
En mi trabajo cuento con servicios básicos	71,07	151,495	,161	,903
Tengo oportunidad de elegir mis días de descanso	70,93	150,352	,351	,899
Tengo motivación en mi área laboral	71,53	135,124	,635	,892
Tengo autonomía en mis decisiones laborales	71,33	146,667	,205	,906
Existe suficientes equipos/materiales para realizar mis actividades diarias	71,20	135,600	,653	,891
Considero que existe relaciones autoritarias en mi trabajo	72,00	155,857	-,076	,914
Tengo participación en las decisiones organizacionales de mi institución.	71,20	141,029	,555	,894
He recibido cursos sobre prevención de riesgos laborales en mi área de trabajo	71,60	135,829	,685	,891
Mis actividades diarias me estimulan a realizar mi compromiso labora	71,40	132,257	,793	,887
Mi trabajo se desarrolla frecuentemente en condiciones de presión de tiempo	71,67	130,381	,740	,888
Me identifico con los cambios propuestos con los compañeros	71,60	130,114	,783	,887
Existe monotonía en mis actividades diarias	71,20	136,886	,742	,890
Mis actividades diarias requieren de trabajar continuamente en una postura forzada	70,87	143,981	,500	,896
Considero que tengo sobrecarga de trabajo	70,93	155,924	-,076	,907
Existe respeto entre mis compañeros	71,73	132,781	,772	,888
Levanta, traslada o arrastra cargas, personas u otros objetos pesados	71,73	135,638	,659	,891
Trabaja en suelos o pisos inestables, irregulares y/o resbaladizos que pueden provocarle una caída	71,13	143,695	,500	,896
Su trabajo exige que tiene que oculte sus emociones o sentimientos	71,00	143,143	,590	,894
Recibe ayuda de sus superiores o jefes inmediatos en la realización de su trabajo	70,93	142,067	,619	,894
Su trabajo le exige que tiene que hacer muchas cosas a la vez	71,20	134,886	,835	,887

Confiabilidad del Instrumento

Instrumento N°2: Satisfacción Laboral

Se utilizó la fórmula de alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k \sigma^2 (i)}{\sigma^2 (X)} \right]$$

Donde:

α : Coeficiente alfa de Cronbach

k : Cantidad de Items del test

$\sum \sigma^2 (X)$: Sumatoria de las varianzas al cuadrado de los puntajes totales (Items)

$\sigma^2 (X_1); \sigma^2 (X_2); \dots \sigma^2 (X_k)$: Varianza de la suma de los Items

Obteniéndose como resultado en el siguiente cuadro:

INSTRUMENTO	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
Satisfacción laboral	0,843	44

Figura N°1: Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad



Fuente: (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, P. 208)

El coeficiente de alfa de Cronbach para el instrumento Satisfacción laboral de usuarios internos del PS Vista Alegre es igual a 0,843, indica elevado nivel de confiabilidad del instrumento.

Los estadísticos descriptivos y la correlación elemento-total corregida para la Satisfacción laboral es:

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Mis superiores, juzgan la actividad que realizo acertadamente	156,00	179,286	-,057	,846
Mi desempeño laboral se supervisa en forma respetuosa	155,73	167,495	,709	,833
La relación con mis jefes es amistosa	156,13	176,267	,070	,845
Las decisiones que tomo en relación	156,33	175,381	,062	,848
El trato con mis compañeros es agradable para el desempeño de mis funciones	156,20	176,171	,072	,845
Las leyes laborales se aplican con justicia en mi centro laboral	156,73	177,067	,029	,847
Se ignoran las sugerencias que hago con respecto a nuestro ambiente de trabajo	156,00	167,571	,467	,836
No hay libre albedrío en el diagnóstico y tratamiento de mis pacientes	156,13	166,838	,609	,834
La responsabilidad de los pacientes es compartida con mis compañeros de turno	156,53	170,410	,327	,839
Existe desconfianza para pedirme ayuda por parte de mis compañeros de trabajo	157,13	184,695	-,277	,854
Mis deficiencias en la atención de los pacientes no me son manifestadas.	156,53	168,838	,397	,837
Cuando desempeño bien mi trabajo mi jefe lo reconoce	156,33	182,952	-,237	,851
En mi área de trabajo reconocen la destreza que tengo como trabajador	156,00	167,000	,557	,834
Se destaca por mis jefes y compañeros el diagnóstico, tratamiento y seguimiento oportuno que hago	156,47	171,124	,289	,840
Mis jefes o compañeros me felicitan, cuando los pacientes hacen un comentario positivo acerca de mi desempeño laboral	156,73	180,924	-,120	,851
Me considero aceptado por mis jefes	156,53	182,124	-,155	,853
Considero adecuada la remuneración económica que percibo por mi trabajo	156,20	166,171	,457	,836
La cantidad de personal es insuficiente para la atención de los pacientes	155,87	169,410	,482	,836
Los medicamentos e insumos son escasos para el desempeño	155,80	167,314	,555	,834
Los equipos biomédicos y de diagnósticos con los que cuento en mi área de trabajo no son suficientes para realizar mi labor	155,87	162,410	,690	,830
Los formatos y registros de información son insuficientes para la atención del paciente	156,33	165,238	,538	,834
Me desagrada el ritmo de trabajo al que estoy sometida	156,27	162,210	,616	,831
Mis opiniones son tomadas en cuenta para mejorar el ambiente laboral	156,07	167,067	,433	,836
Tengo libertad de acción en el diagnóstico tratamiento y seguimiento del paciente	156,00	173,857	,248	,841
La responsabilidad de los pacientes en estado de emergencia/urgencia es sola mía	156,20	190,314	-,596	,857
Mis compañeras confían en mí solicitarme ayuda	155,73	171,924	,415	,838
Las deficiencias que tengo en la atención de los pacientes son comentadas por mis compañeros	155,87	170,124	,443	,837
Mis superiores no valoran mi trabajo	156,40	175,400	,104	,845
En mi trabajo subestiman las habilidades que poseo	156,07	165,067	,635	,832
El tratamiento y diagnóstico oportunos en mis pacientes, no es reconocido por mis compañeros	156,27	165,781	,571	,833
La forma en que atiendo a mis pacientes pasa inadvertida, para mis superiores y compañeros	156,20	166,171	,457	,836
Mis jefes me rechazan	155,87	169,410	,482	,836
Mi salario no es apropiado en relación a mi labor desempeñada	155,80	167,314	,555	,834

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
La forma en que mis jefes califican mi desempeño laboral es dentro de un ambiente irónico y soez	155,87	162,410	,690	,830
La vigilancia de mi actividad laboral se realiza en forma irrespetuosa	156,33	165,238	,538	,834
El vínculo laboral con mis superiores es hostil	156,27	162,210	,616	,831
En la atención de mis pacientes, mis compañeros descatan las indicaciones que doy	156,07	167,067	,433	,836
La relación entre mis compañeros y yo en el área laboral es conflictiva	156,00	173,857	,248	,841
Las autoridades de mi área laboral infrigen el reglamento de trabajo	156,20	190,314	-,596	,857
Existe el recurso humano suficiente para una distribución adecuada del personal para la atención del paciente	155,73	171,924	,415	,838
Cuento con los medicamentos e insumos necesarios para la atención del paciente	155,87	170,124	,443	,837
Existen equipos biomédicos y de diagnóstico suficientes para realizar	156,40	175,400	,104	,845
El ritmo de trabajo al que estoy sometido es de mi agrado	156,27	165,781	,571	,833

2.5. Métodos de análisis de datos

Se analizaron los datos mediante la estadística descriptiva y la estadística inferencial. Respecto a la estadística descriptiva, esta implicó la elaboración de gráficos como la de barras. Se elaboraron tablas y se realizaron un análisis de datos que contienen información sobre las frecuencias, las evidencias estadísticas de hipótesis se optan a partir de la determinación si la estadística a usar sería paramétrica o estadística no paramétrica. Mediante la prueba de bondad de ajuste Shapiro Will se determinó que la distribución de la población es no paramétrica por lo cual se seleccionó la prueba no paramétrica denominada Correlación de Tau de Kendall. La prueba tendrá como finalidad examinar la asociación entre las variables. Para el procesamiento estadístico se utilizará el software SPSS versión 23.

2.6. Aspectos éticos

El presente estudio cumplió con los criterios y normas ya establecidos por la Universidad César Vallejo, así mismo con el respeto de los usuarios internos del Puesto de Salud Begonias, se veló por la privacidad del encuestado, los instrumentos fueron foliados y se protegió la identificación del personal de salud respetando de esta manera el anonimato (**Supo, 2015**). Debo mencionar que se respetará la autoría y la veracidad de la información bibliográfica, por tanto hacemos referencia a cada uno de los autores. Finalmente, los resultados del estudio no fueron utilizados en perjuicio de los encuestados.

III. RESULTADOS

Tabla 1.

Condiciones de trabajo en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, 2018.

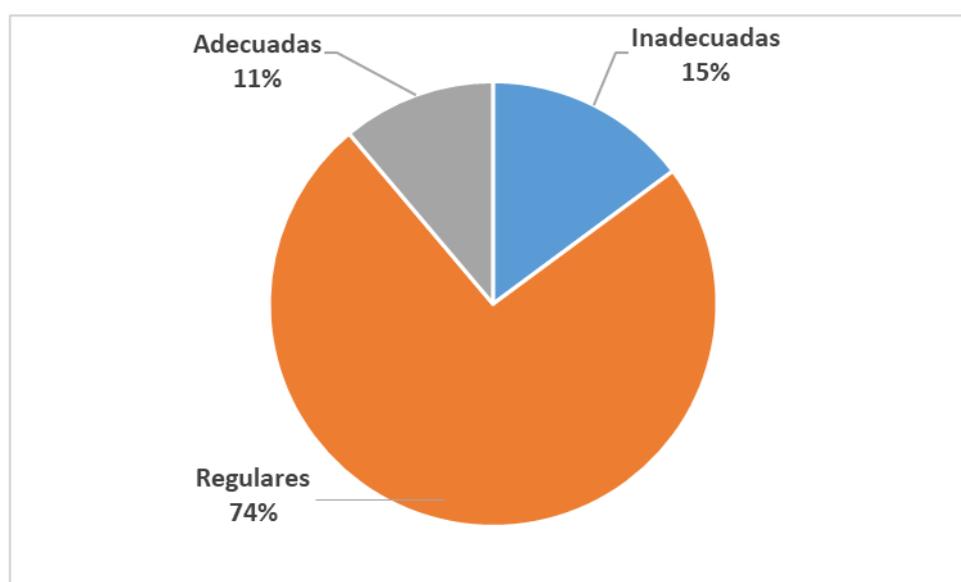
Condiciones de trabajo	Nº	%
Inadecuadas	4	14.8%
Regulares	20	74.1%
Adecuadas	3	11.1%
Total	27	100.0%

Fuente: Instrumento de Condiciones de trabajo

En la Tabla 1, se observa que de 27 usuarios internos del Puesto de Salud Las Begonias, el 74,1% percibió que las condiciones de trabajo son regulares, 14,8% perciben que son inadecuadas y 11,1% perciben que son adecuadas.

Gráfico 1.

Condiciones de trabajo en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, 2018.



Fuente: Véase tabla 1.

Tabla 2.

Dimensiones de las Condiciones de trabajo en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, 2018.

	Inadecuadas		Regulares		Adecuadas		Total
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Condiciones de trabajo Físico	4	14.8%	22	81.5%	1	3.7%	27
Condiciones de trabajo Psicológico	3	11.1%	21	77.8%	3	11.1%	27
Condiciones de trabajo Social	4	14.8%	22	81.5%	1	3.7%	27

Fuente: Instrumento de Condiciones de trabajo

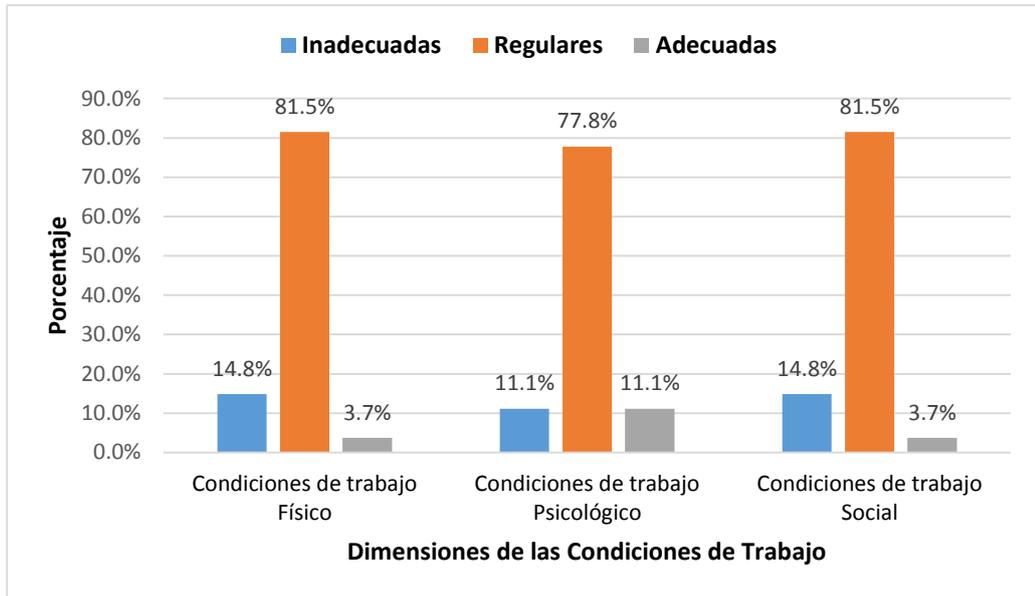
En la Tabla 2, se observa las dimensiones de las condiciones de trabajo; referente a la dimensión física, de 27 usuarios internos, el 81,5% percibió que las condiciones de trabajo son regulares, 14,8% perciben que son inadecuadas y sólo el 3,7% perciben que son adecuadas en el Puesto de Salud Las Begonias.

En la dimensión psicológica, el 77,8% percibió que las condiciones de trabajo son regulares, 11,1% perciben que son inadecuadas y 11,1% perciben que son adecuadas en el Puesto de Salud Las Begonias.

En la dimensión social, el 81,5% percibió que las condiciones de trabajo son regulares, 14,8% perciben que son inadecuadas y sólo el 3,7% perciben que son adecuadas en el Puesto de Salud Las Begonias.

Gráfico 2.

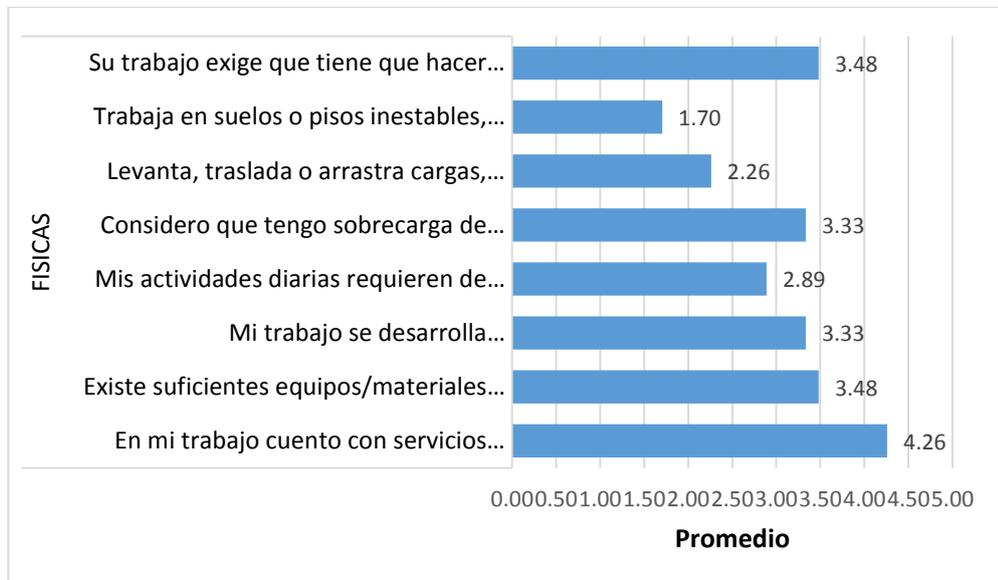
Dimensiones de las Condiciones de trabajo en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, 2018.



Fuente: Tabla N° 2.

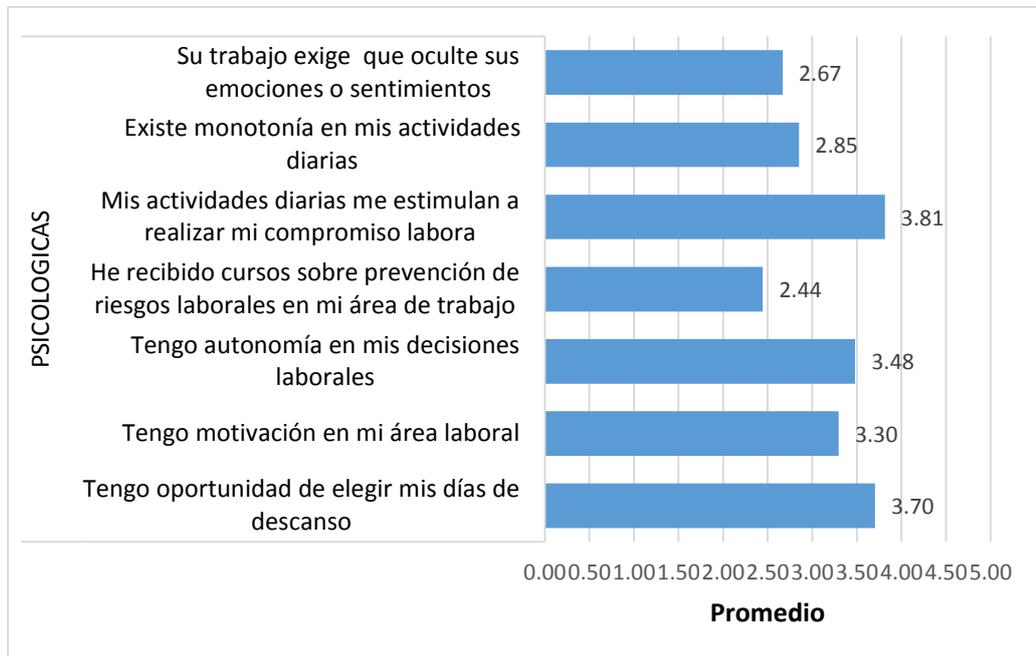
Gráfico 3

Puntaje promedio de las Condiciones de trabajo por dimensión Física



Fuente: Instrumento de Condiciones de Trabajo

Gráfico 4
Puntaje promedio de las Condiciones de trabajo por dimensión
Psicológica



Fuente: Instrumento de Condiciones de Trabajo

Gráfico 5
Puntaje promedio de las Condiciones de trabajo por dimensión
Social



Fuente: Instrumento de Condiciones de Trabajo

Tabla 3.

Nivel de Satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, 2018.

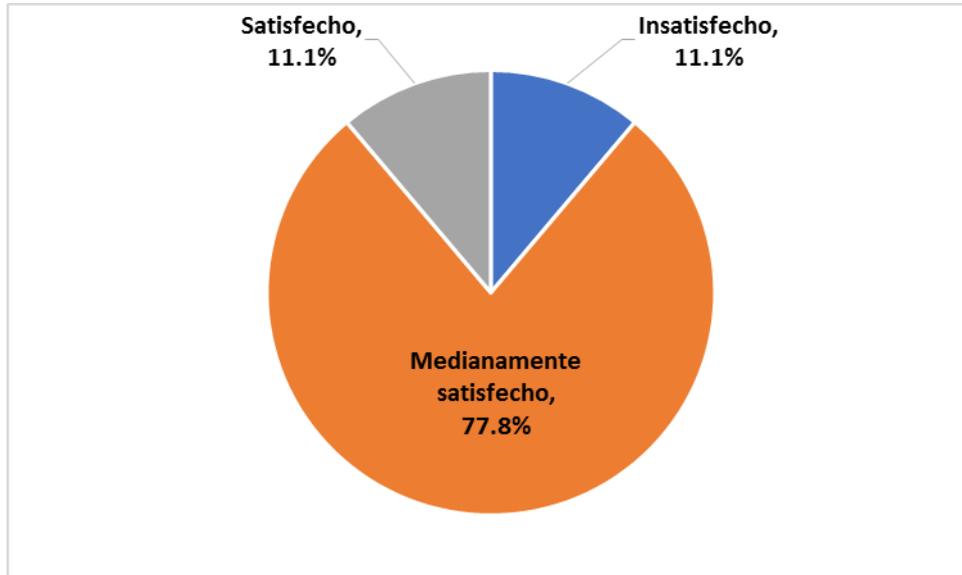
Satisfacción laboral	Nº	%
Insatisfecho	3	11.1%
Medianamente satisfecho	21	77.8%
Satisfecho	3	11.1%
Total	27	100.0%

Fuente: Instrumento de Satisfacción laboral

En la Tabla 3, se muestra que de 27 usuarios internos del Puesto de Salud Las Begonias, el 77,8% estuvo medianamente satisfecho con el entorno laboral del Puesto de Salud Las Begonias, el 11,1% estuvo insatisfecho y 11,1% satisfecho.

Gráfico 6.

Nivel de Satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, 2018.



Fuente: Tabla N° 3.

Tabla 4.

Indicadores de la Satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, 2018.

	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Reconocimiento	2	7.4%	24	88.9%	1	3.7%	27
Respeto	0	0.0%	24	88.9%	3	11.1%	27
Confianza	4	14.8%	21	77.8%	2	7.4%	27
Suficiencia	4	14.8%	23	85.2%	0	0.0%	27

Fuente: Instrumento de Satisfacción laboral

En la Tabla 4, se observa los niveles de satisfacción laboral según indicadores, en el caso del Reconocimiento, de 27 usuarios internos, el 88,9% estuvo medianamente satisfecho con el entorno laboral del Puesto de Salud Las Begonias, el 7,4% estuvo insatisfecho y 3,7% satisfecho.

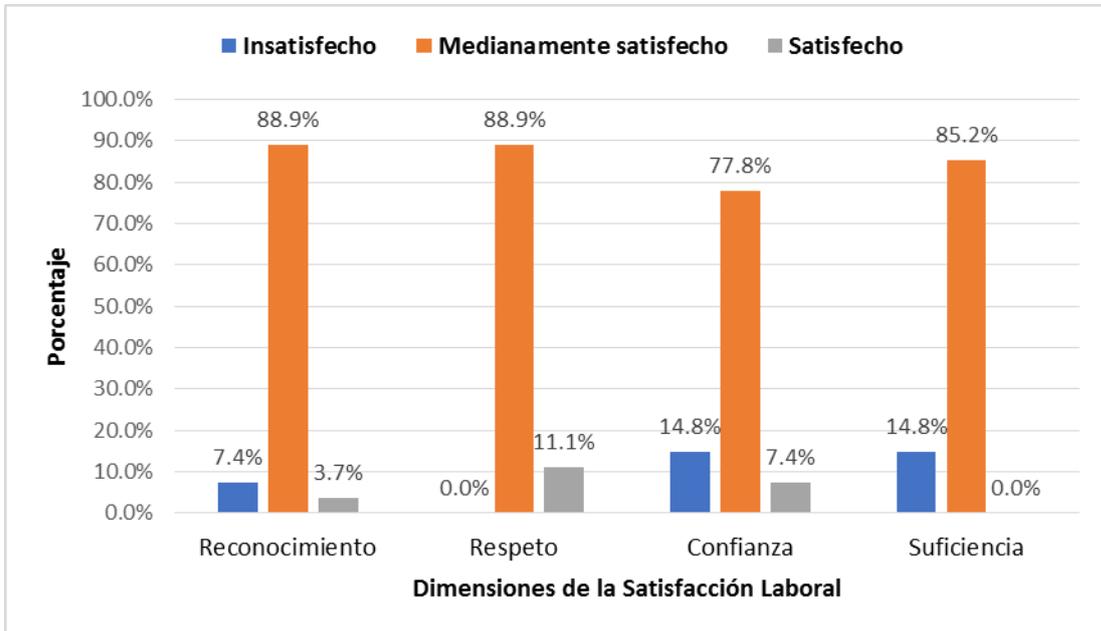
En la dimensión Respeto, de 27 usuarios internos, el 88,9% estuvo medianamente satisfecho y 11,1% satisfecho con el entorno laboral del Puesto de Salud Las Begonias.

En la dimensión Confianza, de 27 usuarios internos, el 77,8% se mostró medianamente satisfecho con el entorno laboral del Puesto de Salud Las Begonias, el 14,8% estuvo insatisfecho y sólo el 7,4% estuvo satisfecho.

En dimensión Suficiencia, de 27 usuarios internos, el 85,2% estuvo medianamente satisfecho y 14,8% satisfecho con el entorno laboral del Puesto de Salud Las Begonias.

Gráfico 7.

Indicadores de la Satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, 2018.



Fuente: Tabla N° 4.

Tabla 5.

Relación de las condiciones de trabajo con la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018.

Condiciones de trabajo	Satisfacción laboral							
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Inadecuadas	3	75.0%	1	25.0%	0	0.0%	4	100.0%
Regulares	0	0.0%	19	95.0%	1	5.0%	20	100.0%
Adecuadas	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%	3	100.0%
Total	3	11.1%	21	77.8%	3	11.1%	27	100.0%

Fuente: Instrumento de Condiciones de trabajo y Satisfacción laboral

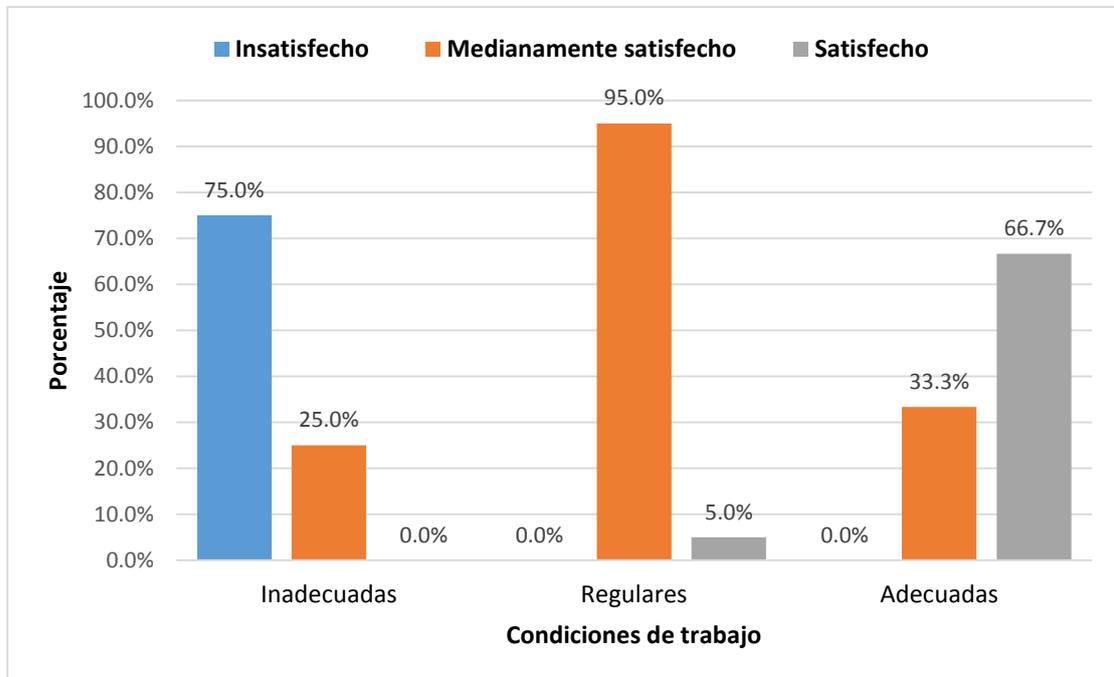
Coefficiente de tau de Kendall = 0,761; p=0,000 < 0,05

En la Tabla N° 5, se observa que, de 4 usuarios internos que perciben inadecuadas condiciones de trabajo, el 75% está insatisfecho con el entorno laboral y 25% medianamente satisfecho. De 20 usuarios internos que manifiestan condiciones laborales regulares, el 95% está medianamente insatisfecho y 5% satisfecho. De 3 usuarios internos con adecuadas condiciones de trabajo, el 66,7% se encuentra satisfecho y 33,3% medianamente satisfecho laboralmente.

Al evaluar con la prueba de *coeficiente de tau de Kendall* se evidencia que existe relación estadística significativa ($t=0,761$; $p < 0,05$) entre ambas variables. Es decir, las condiciones laborales ejercen influencia en la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias.

Gráfico 8.

Relación de las condiciones de trabajo con la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018.



Fuente: Tabla Nº 5.

Tabla 6.

Relación de las condiciones de trabajo con la confianza del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias 2018.

Condiciones de trabajo	Confianza							
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Inadecuadas	3	75.0%	1	25.0%	0	0.0%	4	100.0%
Regulares	1	5.0%	18	90.0%	1	5.0%	20	100.0%
Adecuadas	0	0.0%	2	66.7%	1	33.3%	3	100.0%
Total	4	14.8%	21	77.8%	2	7.4%	27	100.0%

Fuente: Instrumento de Condiciones de trabajo y Satisfacción laboral

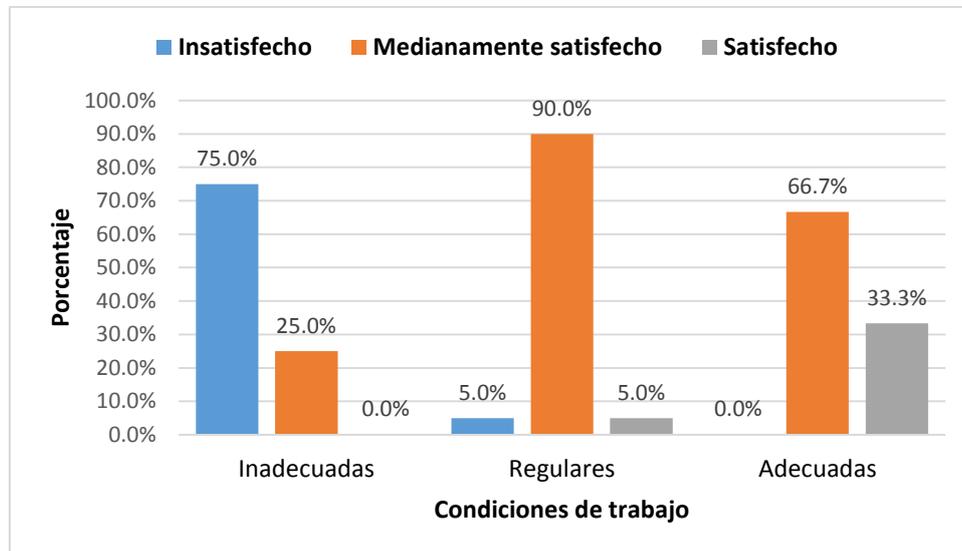
Coefficiente de tau de Kendall = 0,603; $p=0,001 < 0,05$

En la Tabla N° 6, se observa que, de 4 usuarios internos que perciben inadecuadas condiciones de trabajo, el 75% está insatisfecho con el entorno laboral y 25% medianamente satisfecho. De 20 usuarios internos que manifiestan condiciones laborales regulares, el 90% está medianamente insatisfecho, 5% insatisfecho y 5% satisfecho. De 3 usuarios internos con adecuadas condiciones de trabajo, el 66,7% se encuentra medianamente satisfecho y 33,3% satisfecho laboralmente.

Al evaluar con la prueba de *coeficiente de tau de Kendall* se evidencia que existe relación estadística significativa ($t=0,603$; $p < 0,05$) entre ambas variables. Es decir, las condiciones laborales ejercen influencia en la confianza del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral.

Gráfico 9.

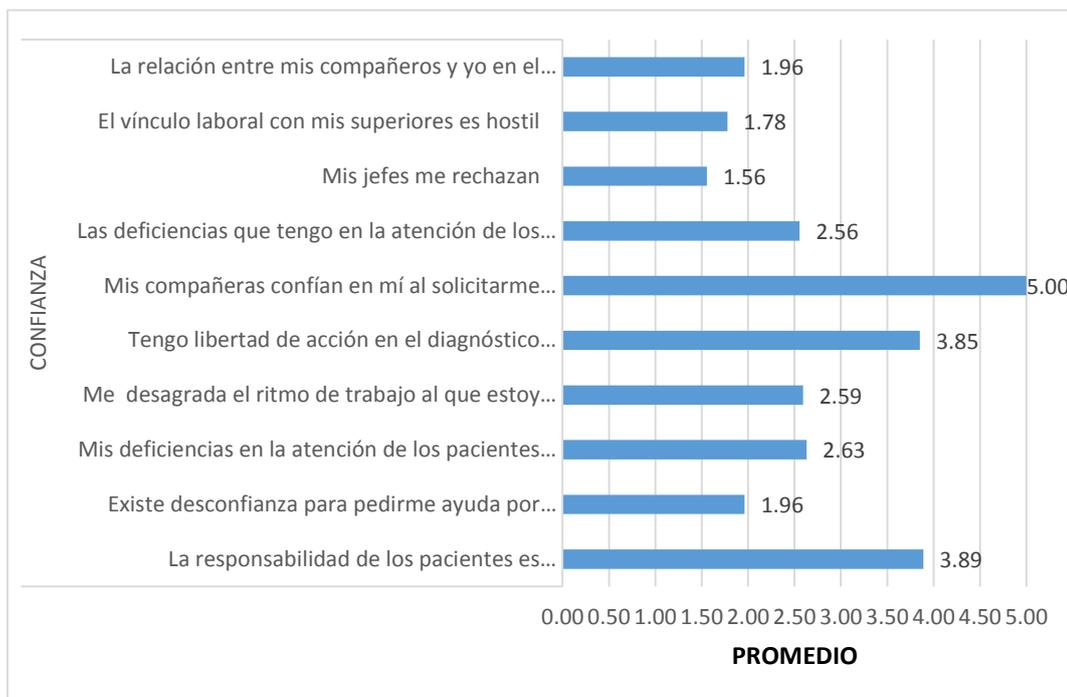
Relación de las condiciones de trabajo con la confianza del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias 2018.



Fuente: Tabla Nº 6.

Gráfico 10.

Puntaje promedio de la condición de trabajo con la confianza como indicador de la satisfacción laboral



Fuente: Instrumento de Satisfacción laboral

Tabla 7.

Relación de las condiciones de trabajo con el respeto del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias 2018.

Condiciones de trabajo	Respeto							
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Inadecuadas	0	0.0%	4	100.0%	0	0.0%	4	100.0%
Regulares	0	0.0%	19	95.0%	1	5.0%	20	100.0%
Adecuadas	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%	3	100.0%
Total	0	0.0%	24	88.9%	3	11.1%	27	100.0%

Fuente: Instrumento de Condiciones de trabajo y Satisfacción laboral

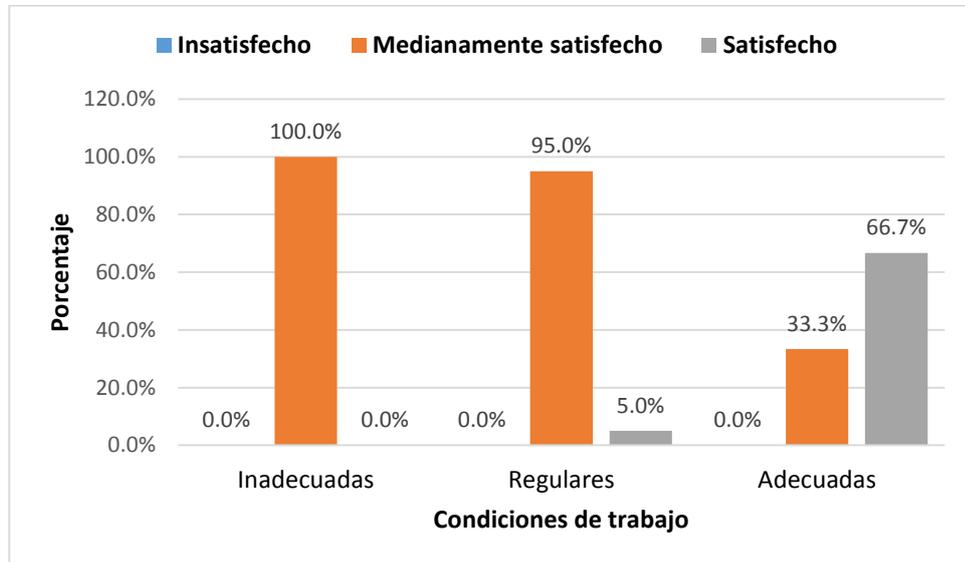
Coefficiente de tau de Kendall = 0,468; p=0,014 < 0,05

En la Tabla Nº 7, se observa que, de 4 usuarios internos que perciben inadecuadas condiciones de trabajo, el 100% está medianamente satisfecho con el entorno laboral. De 20 usuarios internos que manifiestan condiciones laborales regulares, el 95% está medianamente insatisfecho y 5% satisfecho. De 3 usuarios internos con adecuadas condiciones de trabajo, el 66,7% se encuentra satisfecho y 33,3% medianamente satisfecho laboralmente.

Al evaluar con la prueba de *coeficiente de tau de Kendall* se evidencia que existe relación estadística significativa ($t=0,468$; $p < 0,05$) entre ambas variables. Es decir, las condiciones laborales ejercen influencia en el respeto del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral.

Gráfico 11.

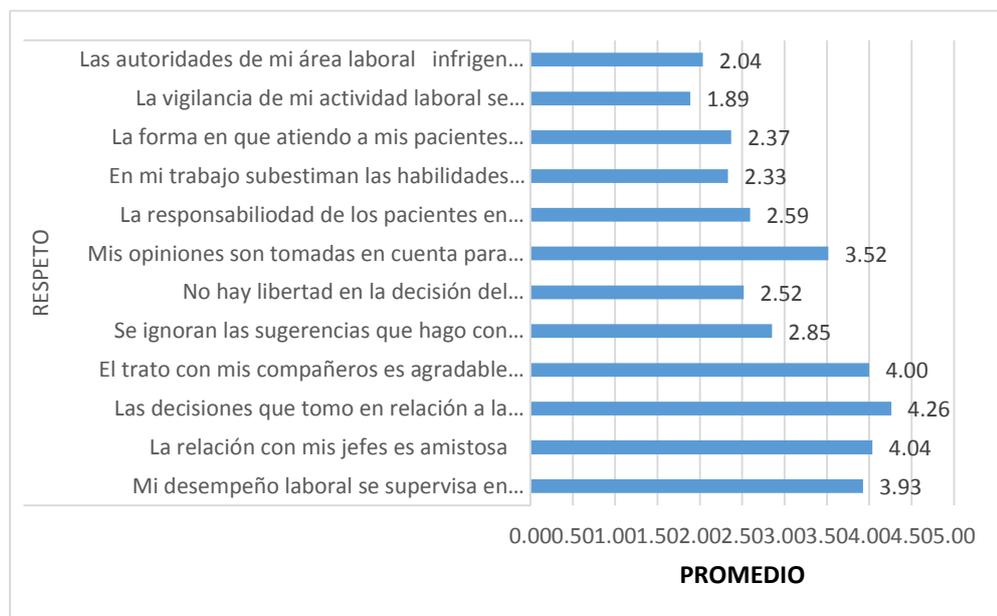
Relación de las condiciones de trabajo con el respeto del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias 2018.



Fuente: Tabla Nº 7.

Gráfico 12.

Puntaje promedio de la condición de trabajo con el Respeto como indicador de la satisfacción laboral



Fuente: Instrumento de Satisfacción Laboral

Tabla 8.

Relación de las condiciones de trabajo con el Reconocimiento del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias 2018.

Condiciones de trabajo	Reconocimiento							
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Inadecuadas	1	25.0%	3	75.0%	0	0.0%	4	100.0%
Regulares	1	5.0%	19	95.0%	0	0.0%	20	100.0%
Adecuadas	0	0.0%	2	66.7%	1	33.3%	3	100.0%
Total	2	7.4%	24	88.9%	1	3.7%	27	100.0%

Fuente: Instrumento de Condiciones de trabajo y Satisfacción laboral

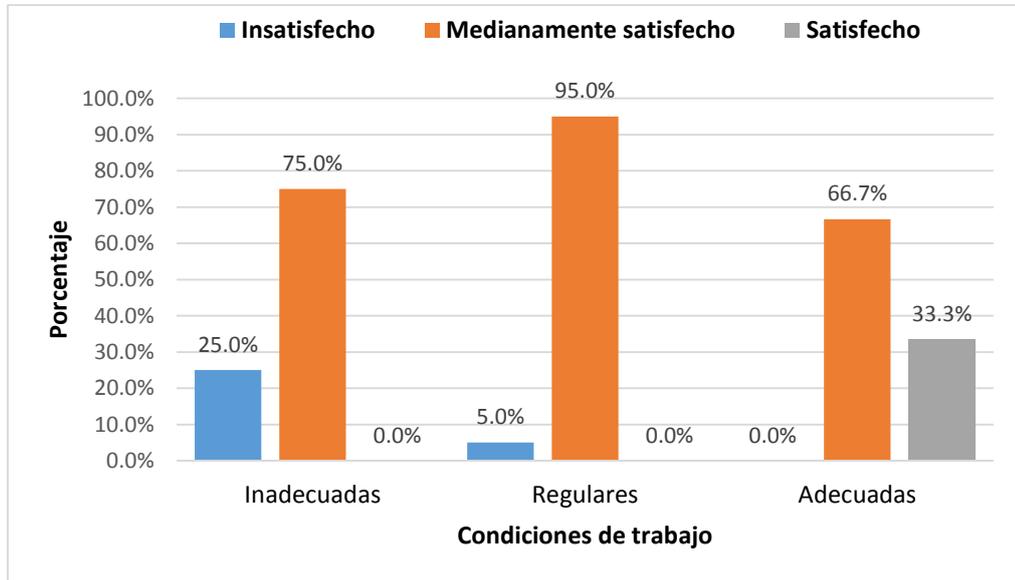
Coefficiente de tau de Kendall = 0,415; p=0,027 < 0,05

En la Tabla Nº 8, se muestra que, de 4 usuarios internos que perciben inadecuadas condiciones de trabajo, el 75% está medianamente satisfecho y 25% insatisfecho con el entorno laboral. De 20 usuarios internos que manifiestan condiciones laborales regulares, el 95% está medianamente insatisfecho y 5% insatisfecho. De 3 usuarios internos con adecuadas condiciones de trabajo, el 66,7% se encuentra medianamente satisfecho y 33,3% satisfecho laboralmente.

Al evaluar con la prueba de *coeficiente de tau de Kendall* se evidencia que existe relación estadística significativa ($t=0,415$; $p < 0,05$) entre ambas variables. Es decir, las condiciones laborales ejercen influencia en el reconocimiento del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral.

Gráfico 13.

Relación de las condiciones de trabajo con el Reconocimiento del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias 2018.



Fuente: Tabla Nº 8.

Gráfico 14.

Puntaje promedio de la condición de trabajo con el Reconocimiento como indicador de la satisfacción laboral



Fuente: Instrumento de Satisfacción Laboral

Tabla 9.

Relación de las condiciones de trabajo con la Suficiencia del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias 2018.

Condiciones de trabajo	Suficiencia							
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Inadecuadas	3	75.0%	1	25.0%	0	0.0%	4	100.0%
Regulares	0	0.0%	20	100.0%	0	0.0%	20	100.0%
Adecuadas	1	33.3%	2	66.7%	0	0.0%	3	100.0%
Total	4	14.8%	23	85.2%	0	0.0%	27	100.0%

Fuente: Instrumento de Condiciones de trabajo y Satisfacción laboral

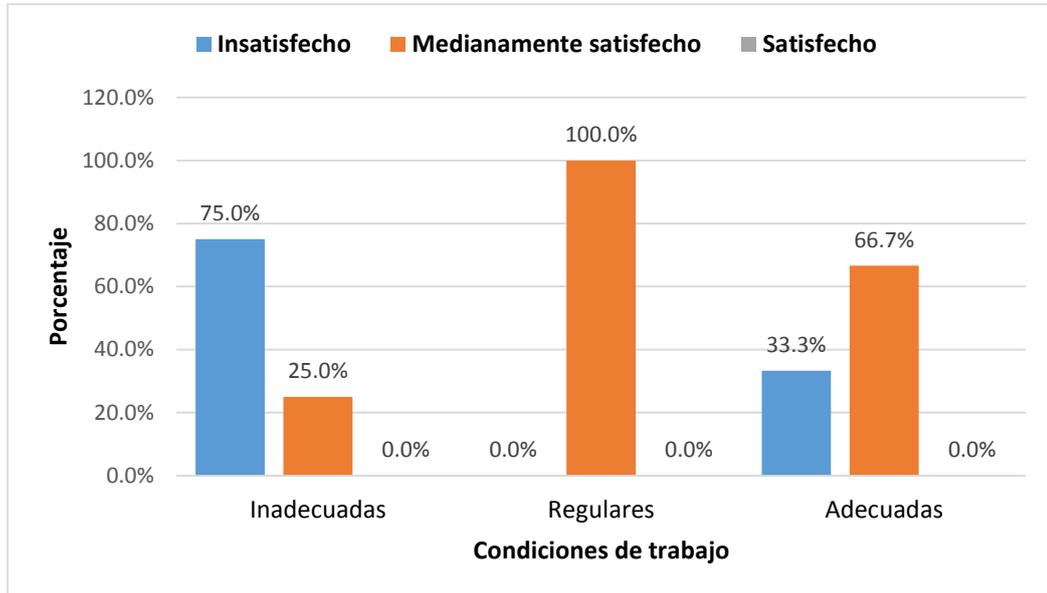
Coefficiente de tau de Kendall = 0,381; p=0,027 < 0,05

En la Tabla N° 9, se muestra que, de 4 usuarios internos que perciben inadecuadas condiciones de trabajo, el 75% está insatisfecho y 25% medianamente satisfecho con el entorno laboral. De 20 usuarios internos que manifiestan condiciones laborales regulares, el 100% está medianamente insatisfecho. De 3 usuarios internos con adecuadas condiciones de trabajo, el 66,7% se encuentra medianamente satisfecho y 33,3% insatisfecho laboralmente.

Al evaluar con la prueba de *coeficiente de tau de Kendall* se evidencia que existe relación estadística significativa ($t=0,381$; $p < 0,05$) entre ambas variables. Es decir, las condiciones laborales ejercen influencia en la suficiencia del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral.

Gráfico 15.

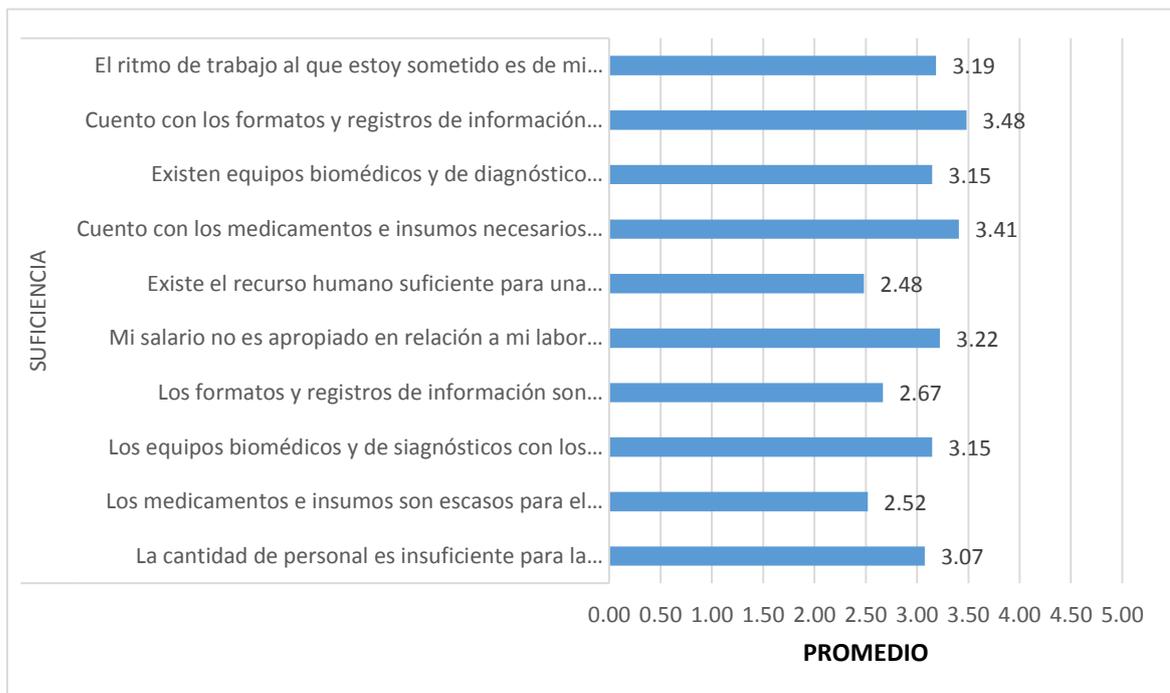
Relación de las condiciones de trabajo con la Suficiencia del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias 2018.



Fuente: Tabla N° 9.

Gráfico 16.

Puntaje promedio de la condición de trabajo con la Suficiencia como indicador de la satisfacción laboral



Fuente: Instrumento de Satisfacción Laboral

IV. DISCUSIONES

La presente investigación tuvo como objetivo general comprobar si las condiciones de trabajo ejercen influencia en la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias en el año 2018. Antes de analizar este contexto, primero se realiza una descripción de las variables de estudio, tanto a nivel global como a nivel de sus dimensiones.

Para el caso de la variable condiciones de trabajo (Tabla N° 1), cabe destacar que a nivel global los usuarios internos predominaron con una percepción regular sobre las condiciones de trabajo (74,1%) y muy pocos percibieron con malas (14,8%) o buenas (11,1%) las condiciones de trabajo en el Puesto de Salud Las Begonias.

Se tiene como referencia el trabajo de García, Beltrán, & Daza, 2011 dirigido al personal de enfermería, y concluyó que los trabajadores pueden valorar y empoderarse y así mejorar las condiciones de trabajo por lo que es necesario un reconocimiento sincero y así desarrollar acciones en equipo dirigidas a su adecuado afrontamiento.

En cuanto a la dimensión física (Tabla 2) se resalta que la mayoría de los usuarios internos (81,5%) percibieron de nivel regular a sus condiciones de trabajo, esto sumado a un 14,8% de nivel malo, representan alrededor del 96% que prácticamente no están conformes con sus condiciones físicas en el trabajo. En la dimensión psicológica, poco más las tres cuartas partes (77,8%) percibió de nivel regular, sumado a un 11,1% con mala percepción, agrupan a casi el 90% con estado psicológico no óptimo en las condiciones de trabajo, aunque poco más de una décima parte manifestaron el estado psicológico es buena. Por último, en la dimensión social, también la mayoría de los usuarios internos (81,5%) percibieron de nivel regular a las condiciones de trabajo y un 14,8% percibieron que son malas en el Puesto de Salud Las Begonias.

Analizando la predominancia del nivel regular y malo del aspecto físico en las condiciones de trabajo, la disconformidad principalmente lo evidenciaron en que los equipos/materiales para realizar las actividades diarias son insuficientes, que el trabajo lo desarrollan frecuentemente en condiciones de presión de tiempo, que las actividades diarias requieren de trabajo continuamente con postura forzada y frecuentemente consideran que tienen sobrecarga de trabajo.

Analizando la predominancia del nivel regular y malo de la dimensión psicológica, esto principalmente se debió a que el usuario interno no siempre tiene oportunidad de elegir los días de descanso, existe poca motivación en las áreas de trabajo y no siempre tienen autonomía en sus decisiones laborales.

Analizando la predominancia del nivel regular y malo de la dimensión social, esto principalmente se debe a que no es frecuente la participación en las decisiones organizacionales de la institución, no es muy frecuente la identificación personal con los cambios propuestos con los compañeros de trabajo y se percibe poco el respeto entre sus compañeros.

Resultado similar reportó (Zelada Rosales, 2014) en su trabajo quien concluyó que el personal de salud del Centro de Salud Conde la Vega no tiene la oportunidad para capacitarse, el centro laboral no brinda las condiciones necesarias para tener un buena labor en el área donde trabaja; las autoridades mediatas no valoran el buen trabajo, el trabajador no es tomado en cuenta en las decisiones importantes de su institución.

Para el caso de la segunda variable de Satisfacción laboral (Tabla 3), se resalta que predominó (77,8%) un nivel medianamente satisfecho con el entorno laboral de los usuarios internos del Puesto de Salud Las Begonias, frente a la minoría que tuvo nivel insatisfecho (11,1%) o satisfecho (11,1%).

El resultado difiere con el de García, Martínez, Rivera, & Gutiérrez, 2016 sobre Satisfacción laboral del personal de Enfermería en dos Instituciones de Salud Públicas: caso hidalgo, México. Quien encontró de manera general, el nivel de satisfacción laboral en ambas instituciones, indica que están algo satisfechos. En cuanto a la satisfacción intrínseca, están algo satisfechos, mientras que referente a la extrínseca, se perciben indiferentes.

Un resultado similar al nuestro es el de Marín & Placencia, 2017, en su estudio sobre Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado, Lima Perú. Quien encontró un nivel de satisfacción laboral "medianamente satisfecho".

Así también, dentro de las dimensiones de la variable satisfacción laboral (Tabla 4), en el caso de la dimensión Confianza, poco más de las tres cuartas partes (77,8%) se mostró medianamente satisfecho, sumado a un 14,8% en estado insatisfecho, agrupan a alrededor del 92% con disconformidad en el entorno laboral del Puesto de Salud Las Begonias. En la dimensión Reconocimiento, predominó el nivel medianamente satisfecho (88,9%) con el entorno laboral. En el caso del Respeto, también la mayoría (88,9%) estuvo medianamente satisfecho, aunque poco más de una décima parte (11,1%) se encontró satisfecho con su entorno laboral. En la dimensión Suficiencia, igualmente la mayoría (85,2%) estuvo medianamente satisfecho, aunque hubo un grupo de 14,8% satisfecho con el entorno laboral del Puesto de Salud Las Begonias.

Un resultado relacionado como el de Marín & Placencia, 2017, encontró que el componente con mayor promedio global fue "Relación personal", mientras que los componentes con menores promedios globales fueron "Presión en el trabajo", "Variedad de la tarea" y "Distensión en el trabajo".

En la Tabla N° 5, coherente con el objetivo general de este estudio, se comprueba que existe relación estadística significativa ($p=0,000 < 0,05$) entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias. Esta influencia que ejerce las condiciones

laborales principalmente se dio cuando los usuarios internos tienen mala percepción, donde la mayoría (75%) estuvo insatisfecho con el entorno laboral, igualmente cuando los usuarios internos manifiestan condiciones laborales regulares, la gran mayoría (95%) está medianamente insatisfecho con su entorno laboral. Por el contrario, cuando los usuarios internos tuvieron buena percepción, más de la mitad (66,7%) se encontró satisfecho laboralmente. El resultado coincide con el de García, Martínez, Rivera, & Gutiérrez, 2016, quien encontró al correlacionar la satisfacción laboral con los cuatro factores intrínsecos y los siete extrínsecos, en todos, se identificó una correlación positiva.

También un resultado similar encontró Reyes Ortiz, 2016, en su estudio en Tarapoto. Quien concluyó que existe relación directa y significativa entre las variables, el coeficiente de correlación lineal encontrado resultó $r = 898$, el coeficiente de determinación (0.807), nos explicó que aproximadamente el 80% de la satisfacción laboral de los colaboradores se ve influenciado por las condiciones laborales en la institución.

En la Tabla N° 6, coherente con el primer objetivo específico, se demuestra que existe relación estadística significativa ($p=0,002 < 0,05$) entre las condiciones de trabajo con la confianza del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral. La influencia que ejerce las condiciones de trabajo es preponderante cuando los usuarios tienen una mala percepción, ya que la mayoría (75%) está insatisfecho con el entorno laboral. Igualmente, cuando las condiciones laborales son regulares, la gran mayoría (90%) está medianamente insatisfecho. Por el contrario, cuando hay buena percepción de condiciones de trabajo, más de la mitad (66,7%) se encontró medianamente satisfecho y pocos (33,3%) se sintieron satisfechos laboralmente.

En la Tabla N° 7, coherente con el segundo objetivo específico, se demostró que existe relación estadística significativa ($p=0,005 < 0,05$) entre las condiciones de trabajo con el respeto del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral. Se aprecia que la influencia que ejerce las condiciones de trabajo es más preponderante cuando los usuarios tienen una mala

percepción, donde el 100% están medianamente satisfecho con el entorno laboral. También cuando perciben condiciones de trabajo regulares, la gran mayoría (95%) está medianamente insatisfecho. No obstante, cuando hay buenas condiciones de trabajo, más de la mitad (66,7%) estuvo satisfecho laboralmente.

En la Tabla Nº 8, concordante con el tercer objetivo específico, se evidenció que existe relación estadística significativa ($p=0,034 < 0,05$), ya que las condiciones laborales ejercen influencia en el reconocimiento del trabajador como indicador de la satisfacción laboral. Esta asociación se dio cuando los usuarios perciben malas condiciones de trabajo, donde más de las tres cuartas partes (75%) está medianamente satisfecho y 25% insatisfecho con el entorno laboral. De forma similar cuando manifiestan condiciones laborales regulares, donde la gran mayoría (95%) está medianamente insatisfecho. Sin embargo, cuando perciben buenas condiciones de trabajo, más de la mitad (66,7%) se encontró medianamente satisfecho laboralmente.

En la Tabla Nº 9, concordante con el cuarto objetivo específico, se evidenció que existe relación estadística significativa ($p=0,000 < 0,05$) entre las condiciones laborales que ejercen influencia en la suficiencia del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral. Esta asociación es bien notoria cuando hay malas condiciones de trabajo, ya que las tres cuartas partes (75%) está insatisfecho con el entorno laboral. También, cuando manifiestan condiciones laborales regulares, el 100% se encontró medianamente insatisfecho. Y, cuando perciben buenas condiciones de trabajo, más de la mitad (66,7%) se encontró medianamente satisfecho.

V. CONCLUSIONES

1. Se comprobó que las condiciones de trabajo ejercen influencia significativa ($p=0,000$) en la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna 2018, con predominio de una condición de trabajo regular y que estuvieron medianamente satisfechos en su entorno laboral.
2. Las condiciones de trabajo ejercen influencia significativa ($p=0,002$) en la confianza del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral en el Puesto de Salud Las Begonias 2018. Las malas condiciones de trabajo están asociadas a la insatisfacción y las regulares condiciones de trabajo a una satisfacción media.
3. Las condiciones de trabajo ejercen influencia significativa ($p=0,005$) en el Respeto del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias 2018. Las malas y regulares condiciones de trabajo estuvieron asociadas a una satisfacción media y las buenas condiciones de trabajo a una plena satisfacción.
4. Las condiciones de trabajo ejercen influencia significativa ($p=0,034$) en el reconocimiento del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias 2018. Las condiciones de trabajo malas, regulares y buenas se asociaron a una satisfacción laboral media.
5. Las condiciones de trabajo ejercen influencia significativa ($p=0,000$) en la suficiencia del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias 2018. Las malas condiciones de trabajo están asociadas a la insatisfacción, las regulares y buenas condiciones a una satisfacción media.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda activar y fortalecer el área funcional de bienestar, relaciones laborales y control de asistencia de la Red de Salud de Tacna, que reciban asesoramiento técnico, que sea integrado por un equipo multidisciplinario primordial capacitado, que vele por la satisfacción laboral en todos sus ámbitos del trabajador de la salud.
2. Se recomienda a los directivos de Salud, dar la debida importancia y el valor que se merece el recurso humano como pieza fundamental y primordial, implementando un plan anual donde se evidencia un diagnóstico situacional del recurso humano en sus diferentes estados biopsicosocial además de las condiciones de trabajo donde labora, y así poder contribuir en la búsqueda de la satisfacción del usuario interno, y por ende brindar una atención de calidad, eficiente y eficaz.
3. Se recomienda al Gerente del P.S. Las Begonias que identifique los puntos críticos de sus trabajadores mediante un análisis situacional del recurso humano, juntamente con su equipo de gestión.
4. Implementar un plan de mejora continua del P.S. Las Begonias que contribuya a mejorar las condiciones laborales del profesional de salud.
5. Poner en práctica la autonomía y libertad para la toma de decisiones en el desempeño de sus labores diarias, dentro del marco de sus funciones que les compete, donde debe prevalecer el respeto, el reconocimiento, la confianza y la suficiencia entre los trabajadores de salud.

VII. REFERENCIAS

- Abanto Vélez, W. I. (2014). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación*. Universidad César Vallejo, Escuela de PostGrado. Trujillo: s.e.
- Aguirre Raya, C. (2011). *Satisfacción laboral de los recursos humanos de Enfermería. factores que la afectan*. Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana, Habana-Cuba.
- Barazorda Gonzales, D. (2016). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Natividad de Tacna*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.
- Calva González, J. (2010). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. Ciudad Universitaria (1ra Edición. ed.). México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Capacute, K. (2016). *Inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del H.D.A.C*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.
- Carrillo, G. C., Martínez, R. M., Gómez, G. C., & Meseguer, M. (2015). *Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales*.
- Chavarria Islas, R. A., Sandoval, I. E., Peláez Méndez, K., & Radilla Vázquez, C. C. (2009). Satisfacción laboral del personal médico en el servicio de Urgencias Adultos en un hospital General Regional. *CONAMED*, 14, 29.
- Chávez Aranda, E. (2014). *Factores biosocio culturales relacionados a la satisfacción laboral del personal de enfermería de Sala de Operaciones del Hospital Hipólito Unanue de Tacna*. Tacna.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3ra Edición ed.). México: McGRAWHILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- García, H. Y., Martínez, G. M., Rivera, L. M., & Gutiérrez, F. G. (2016). *Satisfacción laboral del personal de Enfermería en dos Instituciones de Salud Públicas: caso hidalgo*. Instituto Tecnológico Superior del Oriente del Estado de Hidalgo, México.
- García, U. J., Beltrán, L. A., & Daza, L. M. (2011). Autoevaluación de condiciones de trabajo de enfermería en alta complejidad. *Av.enferm.*, XXIX, 1(2), 331-41.
- Gómez Balkin, C. (2008). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid, España: PEARSON Educación de México, S.A.

- González, J. E., & Pérez, S. E. (2012). Condiciones laborales y desgaste profesional en trabajadores de la salud. Centro Universitario UAEM. *Revista Semestral*, 3(27), 6-18.
- Heller, A. (2013). *Teorías de las necesidades de Marx*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación* (1ra. ed.). Venezuela: Editorial Alfa.
- Manterola C, O. T. (2014). Estudios Observacionales. Los Diseños Utilizados con Mayor Frecuencia en Investigación Clínica. *International Journal of Morphology*, 32(2), 634-45.
- Marín, S. H., & Placencia, M. M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz. Med.*, 17(4)(4), 10-4.
- Mejías, N. (2011). Escala de actitudes en investigación. *Odiseo*. Obtenido de <https://odiseo.com.mx/libros-resenas/2011/07/escalas-actitudes-en-investigacion>
- Nunes, P. (2018). *Teoría de los Dos Factores de Herzberg*. Universidade Nova de Lisboa. Obtenido de <http://know.net/es/cieeconcom/gestion/teoria-los-dos-factores-herzberg/>
- OMS. (2016). *La crisis mundial de personal sanitario*. Recuperado el 20 de Mayo de 2018, de <http://www.who.int/whr/2003/chapter7/es/index9.html>
- OMS. (2017). *Protección de la salud de los trabajadores*. (O. M. Salud, Ed.) Recuperado el 24 de Mayo de 2018, de <http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>
- Reyes Ortiz, A. (2016). *Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas*. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Maestro en Gestión Pública , Universidad Cesar Vallejo, Oficina Zonal Tarapoto.
- Sánchez Artiaga, M. (2012). *Inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral en el profesional de enfermería de la Microred Cono Norte Tacna*. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería], Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.
- Santillán Fernández J, A. V. (2014). Modelo de gestión estratégica para mejorar la calidad de los servicios de salud e ingresos económicos del Hospital Regional Docente de Trujillo. *Ciencia y Tecnología*, 10(4), 175-90.

- Saravia Saravia, D. (2015). *Nivel de Ansiedad asociado a la satisfacción laboral del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Tacna*. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería], Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.
- Stephen, A., & Timothy, A. (2009). *Comportamiento organizacional* (13va Edición. ed.). México: PRENTICE HALL, INC Educación de México, S.A.
- Supo, J. (2015). *Cómo escribir una tesis: Redacción del informe final de tesis* (1ra. ed.). Arequipa, Perú.
- Valdez Antezana, B. (2013). *Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja*. [Tesis para optar el Grado de Maestro en Salud Pública con mención en Administración y Servicios de Salud], Universidad Ricardo Palma, Lima-Perú.
- Zelada Rosales, V. (2014). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja*. Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública, Universidad Nacional Mayor de San Marcos., Lima Perú.

ANEXOS

ANEXO N°1
SATISFACCIÓN LABORAL

El presente cuestionario pretende conocer la satisfacción del usuario interno que resulta del desempeño de su actividad profesional en su área de trabajo y las circunstancias que en ello influyen. Para facilitar la sinceridad de sus respuestas no se requiere que anote su nombre. Es muy importante que sus respuestas reflejen con la mayor veracidad posible sus percepciones y puntos de vista.

Edad: 18 a 29 () 30 a 59 () 60 a más ()

Grupo Ocupacional: Administrativo () Asistencial ()

Condición: Nombrado () Contratado ()

Profesión: Médico () Enfermera(o) () Obstetra () Técnico en Enfermería () Otro ()

Tiempo trabajando en la Institución _____ Tiempo trabajando en el Puesto Actual _____

A continuación, se exponen una serie de enunciados que se refieren a diferentes situaciones que pueden estar presentes o no en la unidad donde usted labora. Cada uno de ellos debe responderse de acuerdo a la frecuencia con que ocurre, según las siguientes opciones:

Nunca (1) Pocas Veces (2) Algunas veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

Item	Preguntas	Valor				
1	Mis jefes, juzgan la actividad que realizo acertadamente.	1	2	3	4	5
2	Mi desempeño laboral se supervisa en forma respetuosa.	1	2	3	4	5
3	La relación con mis jefes es amistosa.	1	2	3	4	5
4	Las decisiones que tomo en relación a la atención de mis pacientes son respetadas.	1	2	3	4	5
5	El trato con mis compañeros es agradable para el desempeño de mis actividades.	1	2	3	4	5
6	Las leyes laborales se aplican con justicia, en mi centro de trabajo.	1	2	3	4	5
7	Se ignoran las sugerencias que hago con respecto a nuestro ambiente de trabajo.	1	2	3	4	5

8	No hay libertad en la decisión del diagnóstico, tratamiento y/o seguimiento de mis pacientes.	1	2	3	4	5
9	La responsabilidad de los pacientes es compartida con mis compañeros de turno.	1	2	3	4	5
10	Existe desconfianza para pedirme ayuda por parte de mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
11	Mis deficiencias en la atención de los pacientes no me son manifestadas.	1	2	3	4	5
12	Cuando desempeño bien mi trabajo mi jefe lo reconoce.	1	2	3	4	5
13	En mi área de trabajo reconocen la destreza que tengo como trabajador.	1	2	3	4	5
14	Se destaca por mis jefes y compañeros el diagnóstico, tratamiento y/o seguimiento oportuno que hago.	1	2	3	4	5
15	Mis jefes o compañeros me felicitan, cuando los pacientes hacen un comentario positivo acerca de mi desempeño laboral.	1	2	3	4	5
16	Me considero aceptado por mis jefes.	1	2	3	4	5
17	Considero adecuada la remuneración económica que percibo por mi trabajo.	1	2	3	4	5
18	La cantidad de personal es insuficiente para la atención de los pacientes.	1	2	3	4	5
19	Los medicamentos e insumos son escasos para el desempeño de mi trabajo.	1	2	3	4	5
20	Los equipos biomédicos y de Diagnóstico con los que cuento en mi área de trabajo no son suficientes para realizar mi labor.	1	2	3	4	5
21	Los formatos y registros de Información son insuficientes para la atención del paciente	1	2	3	4	5
22	Me desagrada el ritmo de trabajo al que estoy sometido.	1	2	3	4	5
23	Mis opiniones son tomadas en cuenta para mejorar el ambiente laboral.	1	2	3	4	5

24	Tengo libertad de acción en el diagnóstico, tratamiento y seguimiento del paciente.	1	2	3	4	5
25	La responsabilidad de los pacientes en estado de emergencia/urgencia es sola mía.	1	2	3	4	5
26	Mis compañeros confían en mí al solicitarme ayuda.	1	2	3	4	5
27	Las deficiencias que tengo en la atención de los pacientes son comentadas por mis compañeros.	1	2	3	4	5
28	Mis superiores no valoran mi trabajo.	1	2	3	4	5
29	En mi trabajo subestiman las habilidades que poseo.	1	2	3	4	5
30	El tratamiento, diagnóstico y seguimiento oportunos en mis pacientes, no es reconocido por mis compañeros.	1	2	3	4	5
31	La forma con que atiendo a mis pacientes pasa inadvertida, para mis superiores y compañeros.	1	2	3	4	5
32	Mis jefes me rechazan.	1	2	3	4	5
33	Mi salario, no es apropiado, en relación a mi labor desempeñada.	1	2	3	4	5
34	La forma en que mis jefes califican mi desempeño laboral es dentro de un ambiente irónico y soez.	1	2	3	4	5
35	La vigilancia de mi actividad laboral se realiza en forma irrespetuosa.	1	2	3	4	5
36	El vínculo laboral con mis superiores es hostil.	1	2	3	4	5
37	En la atención de mis pacientes, mis compañeros desacatan las indicaciones que doy.	1	2	3	4	5
38	La relación entre mis compañeros y yo en el área laboral es conflictiva.	1	2	3	4	5
39	Las autoridades de mi área laboral infringen el reglamento de trabajo.	1	2	3	4	5

40	Existe el recurso humano suficiente para una distribución adecuada del personal para la atención el paciente.	1	2	3	4	5
41	Cuento con los medicamentos e insumos necesarios para la atención de mis pacientes.	1	2	3	4	5
42	Existen equipos biomédicos y de Diagnóstico suficientes para realizar mi labor.	1	2	3	4	5
43	Cuento con los formatos y registros de Información para la atención del paciente	1	2	3	4	5
44	El ritmo de trabajo al que estoy sometido, es de mi agrado.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE CONDICIONES DE TRABAJO

Marque con una X la respuesta de su mejor parecer con respecto a las condiciones de trabajo que le ofrece su institución.

1. Nunca
2. Pocas Veces
3. Algunas Veces
4. Casi Siempre
5. Siempre

ITEM	PREGUNTAS	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 laborales					
5	Existe suficientes equipos/materiales para realizar mis actividades diarias					
6	Considero que existe 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 identificó con los cambios propuestos con los compañeros					
12	Existe monotonía en mis actividades diarias					
13	Mis actividades diarias requieren de trabajar continuamente en una postura forzada					
14	Considero que tengo sobrecarga de trabajo					
15	Existe respeto entre mis compañeros					
16	Levanta, traslada o arrastra cargas, personas u otros objetos pesados					

17	Trabaja en suelos o pisos inestables, irregulares y/o resbaladizos que pueden provocarle una caída.				
18	Su trabajo exige que oculte sus emociones o sentimientos				
19	Recibe ayuda de sus superiores o jefes inmediatos en la realización de su trabajo				
20	Su trabajo exige que tiene que hacer muchas cosas a la vez				

Anexo N°2: Matriz de validación

TÍTULO DE LA TESIS: "Influencia de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias – Tacna 2018"

VARIABLE	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
			Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
								SI	NO	SI	NO		SI	NO
Variable dependiente: Satisfacción laboral del usuario interno Experiencia de bienestar secundaria a la percepción de equilibrio entre las demandas de un trabajo profesional y los recursos disponibles para afrontarlos. Elaboración propia del Informe de Investigación "Satisfacción laboral del personal médico en el servicio de Urgencias Adultos en un Hospital General Regional" (2009)	Confianza	La responsabilidad de los pacientes es compartida con mis compañeros de turno.												
		Existe desconfianza para pedirme ayuda por parte de mis compañeros de trabajo.												
		Mis deficiencias en la atención de los pacientes no me son manifestadas												
		Me desagrada el ritmo de trabajo al que estoy sometido												
		Tengo libertad de acción en el diagnóstico, tratamiento y seguimiento del paciente.												
		Mis compañeros confían en mí al solicitarme ayuda												
		Las deficiencias que tengo en la atención de los pacientes son comentadas por mis compañeros												
		Mis jefes me rechazan												
		El vínculo laboral con mis superiores es hostil												
	La relación entre mis compañeros y yo en el área laboral es conflictiva.													
	Respeto	Mi desempeño laboral se supervisa en forma respetuosa												
		La relación con mis jefes es amistosa												
		Las decisiones que tomo en relación a la atención de mis pacientes son respetadas												
		El trato con mis compañeros es agradable para el desempeño de mis actividades												
		Se ignoran las sugerencias que hago con respecto a nuestro ambiente de trabajo												
		No hay libre albedrío en el diagnóstico y tratamiento de mis pacientes												
		Mis opiniones son tomadas en cuenta para mejorar el ambiente laboral												

		Existe el recurso humano suficiente para una distribución adecuada del personal para la atención el paciente.																
		Cuento con los medicamentos e insumos necesarios para la atención de mis pacientes.																
		Existen equipos biomédicos y de Diagnóstico suficientes para realizar mi labor.																
		Cuento con los formatos y registros de Información para la atención del paciente																
		El ritmo de trabajo al que estoy sometido, es de mi agrado																

Anexo N°3: Matriz de validación

TÍTULO DE LA TESIS: **Influencia de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias – Tacna 2018**

VARIABLE	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES											
			Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y el indicador		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el ítem y la opción de respuesta										
								SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO							
Variable Independiente: Condiciones de trabajo	Condición Física	En mi trabajo cuento con servicios básicos																					
		Existe suficientes equipos/materiales para realizar mis actividades diarias																					
		Mi trabajo se desarrolla frecuentemente en condiciones de presión de tiempo																					
		Mis actividades diarias requieren de trabajar continuamente en una postura forzada																					
		Levanta, traslada o arrastra cargas, personas u otros objetos pesados																					
		Trabaja en suelos o pisos inestables, irregulares y/o resbaladizos que pueden provocarle una caída.																					
	Condición Psicológica	Tengo motivación en mi área laboral.																					
		Tengo motivación en mi área laboral.																					
		Tengo autonomía en mis decisiones laborales.																					
		He recibido cursos sobre prevención de riesgos laborales en mi área de trabajo.																					
		Mis actividades diarias me estimulan a realizar mi compromiso laboral																					
		Existe monotonía en mis actividades diarias																					
		Considero que tengo sobrecarga de trabajo																					
	Condición Social	Su trabajo exige que tiene que ocultar sus emociones o sentimientos																					
		Considero que existe relaciones autoritarias en mi trabajo																					
		Tengo participación en las decisiones organizacionales de mi institución.																					
		Me identifico con los cambios propuestos con los compañeros																					
		Existe respeto entre mis compañeros																					
		Recibe ayuda de sus superiores o jefes inmediatos en la realización de su trabajo																					
	Su trabajo le exige que tiene que hacer muchas cosas a la vez																						

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : LISTA DE VERIFICACIÓN NRO 1: CONDICIONES DE TRABAJO

OBJETIVO : Verificar la existencia de indicadores de evaluación de las condiciones de Trabajo del usuario interno del puesto de salud Las Begonias

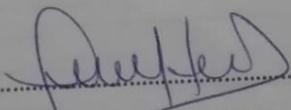
DIRIGIDO A : Trabajadores del Puesto de Salud Las Begonias - Tacna

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR : Jessenia Janeth Huanacuni Lanchipa

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister

VALORACIÓN :

MUY ALTO	ALTO	BAJO	MUY BAJO
----------	-----------------	------	----------


.....
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : LISTA DE VERIFICACIÓN NRO 2: SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO

OBJETIVO : Verificar la existencia de indicadores de evaluación en la satisfacción laboral del usuario interno en el puesto de salud Las Begonias

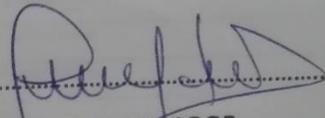
DIRIGIDO A : Trabajadores del Puesto de Salud Las Begonias - Tacna

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR : Jessenia Janeth Huanacuni Lanchipa

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister

VALORACIÓN :

MUY ALTO	ALTO	BAJO	MUY BAJO
----------	-----------------	------	----------


.....
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : LISTA DE VERIFICACIÓN NRO 2: SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO

OBJETIVO : Verificar la existencia de indicadores de evaluación en la satisfacción laboral del usuario interno en el puesto de salud Las Begonias

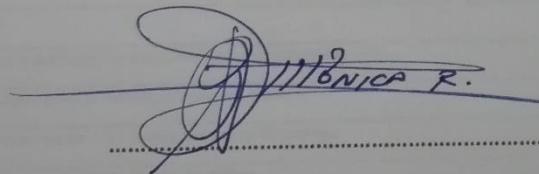
DIRIGIDO A : Trabajadores del Puesto de Salud Las Begonias - Tacna

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR : Mónica Yesina Robles Ramírez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister

VALORACIÓN :

MUY ALTO	ALTO ✓	BAJO	MUY ALTO
----------	-----------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : LISTA DE VERIFICACIÓN NRO 1: CONDICIONES DE TRABAJO

OBJETIVO : Verificar la existencia de indicadores de evaluación de las condiciones de Trabajo del usuario interno del puesto de salud Las Begonias

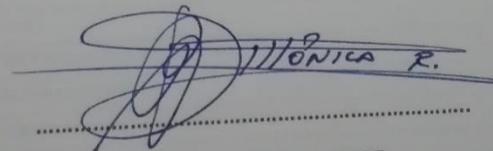
DIRIGIDO A : Trabajadores del Puesto de Salud Las Begonias - Tacna

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR : Mónica Yesina Robles Ramírez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister

VALORACIÓN :

MUY ALTO	ALTO ✓	BAJO	MUY BAJO
----------	--------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : LISTA DE VERIFICACIÓN NRO 1: CONDICIONES DE TRABAJO

OBJETIVO : Verificar la existencia de indicadores de evaluación de las condiciones de Trabajo del usuario interno del puesto de salud Las Begonias

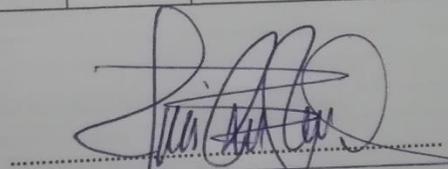
DIRIGIDO A : Trabajadores del Puesto de Salud Las Begonias - Tacna

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR : RONDON PEREZ JEORILLO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER: GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

VALORACIÓN :

MUY ALTO	ALTO ✓	BAJO	MUY BAJO
----------	--------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : LISTA DE VERIFICACIÓN NRO 2: SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO

OBJETIVO : Verificar la existencia de indicadores de evaluación de satisfacción laboral del usuario interno en el puesto de salud Las Begonias

DIRIGIDO A : Trabajadores del Puesto de Salud Las Begonias - Tacna

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR : RONDON PUEZ TEÓFILO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER: GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

VALORACIÓN

MUY ALTO	ALTO ✓	BAJO	MUY BAJO
----------	--------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Influencia de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias – Tacna 2018

AUTOR(ES): Rosario Guadalupe Ayca Ale

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Las condiciones de trabajo ejercen influencia en la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna en el año 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Comprobar si las condiciones de trabajo ejercen influencia en la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Ha: La satisfacción del usuario interno está influenciada por las condiciones de trabajo que le ofrece el Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018.</p> <p>Ho: La satisfacción del usuario interno NO está influenciada por las condiciones de trabajo que le ofrece el Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018.</p>	<p>Independiente: Condiciones de trabajo</p> <p>Es el conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno determinado a la salud del trabajador, según la OIT.</p> <p>Dependiente: Satisfacción laboral del Usuario interno.</p> <p>Experiencia de bienestar secundaria a la percepción de equilibrio entre las demandas de un trabajo profesional y los recursos disponibles para afrontarlas (Chavarria Islas, et al. 2009).</p>	<p>Satisfacción laboral del Usuario interno</p> <p>Se mide a través de la percepción que tiene el personal de salud frente a su Satisfacción en el centro laboral</p> <p>Condiciones de trabajo</p> <p>Se mide a través de la percepción que tiene el personal de salud frente a su condición de trabajo mediante un cuestionario modificado por la autora de investigación</p>	<p>Por su finalidad: Aplicada</p> <p>Por el enfoque: Cuantitativa</p> <p>Por el Tipo: No experimental</p> <p>Por su carácter: Correlacional/Explicativa</p> <p>Por el alcance: transversal</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>PE1: ¿Las condiciones de trabajo ejercen influencia en la confianza del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>OE1: Determinar si las condiciones de trabajo ejercen influencia en la confianza del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>HE1: La confianza del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, está influenciada por las condiciones de trabajo que le ofrece el Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018.</p>			
<p>PE2: ¿Las condiciones de trabajo ejercen influencia en el respeto del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018?</p>	<p>OE2: Determinar si las condiciones de trabajo ejercen influencia en el respeto del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018</p>	<p>HE2: El respeto del trabajador hacia la institución, como indicador de la satisfacción laboral, está influenciada por las condiciones de trabajo que le ofrece el Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018.</p>			
<p>PE3: ¿Las condiciones de trabajo ejercen influencia en el reconocimiento del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, en el usuario interno del Puesto de Salud Las</p>	<p>OE3: Determinar si las condiciones de trabajo ejercen influencia en el reconocimiento del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, en el usuario interno del Puesto de Salud Las</p>	<p>HE3: El reconocimiento del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, está influenciada por las condiciones de trabajo que le ofrece el Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018.</p>			

Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018?	Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018				
PE4: ¿Las condiciones de trabajo ejercen influencia en la suficiencia del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018?	OE4: Determinar si las condiciones de trabajo ejercen influencia en la suficiencia del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, en el usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018	HE4: La suficiencia del trabajador, como indicador de la satisfacción laboral, está influenciada por las condiciones de trabajo que le ofrece el Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna, en el año 2018.			

CONSTANCIA

**LA GERENTE DEL P.S. LAS BEGONIAS HACE CONSTAR
QUE:**

La Lic. ROSARIO GUADALUPE AYCA ALE, aplicó las encuestas de Satisfacción laboral y Condiciones trabajo a los trabajadores del Establecimiento de salud, a fin de realizar la investigación de post grado “Influencia de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias – Tacna 2018”.

Se expide la presente Constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente



