

Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado
Maestría en Gerencia en Salud



**RELACIÓN ENTRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL
CENTRO DE SALUD SANDRITA PEREZ EL PEDREGAL.
AREQUIPA, 2020**

Tesis presentada por la Bachiller
Larico Zambrano, Mayde Irina
Para optar el grado Académico de
Maestro en Gerencia en Salud

Asesor:
Dr. Ocola Ticona, Berlie César

**Arequipa – Perú
2021**

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 03 de Agosto del 2021

Dictamen: 001978-C-EPG-2021

Visto el borrador del expediente 001978, presentado por:

2017010482 - LARICO ZAMBRANO MAYDE IRINA

Titulado:

**RELACIÓN ENTRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD SANDRITA PEREZ EL PEDREGAL.
AREQUIPA, 2020**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**1948 - GUTIERREZ MORALES JAVIER HERBERT
DICTAMINADOR**

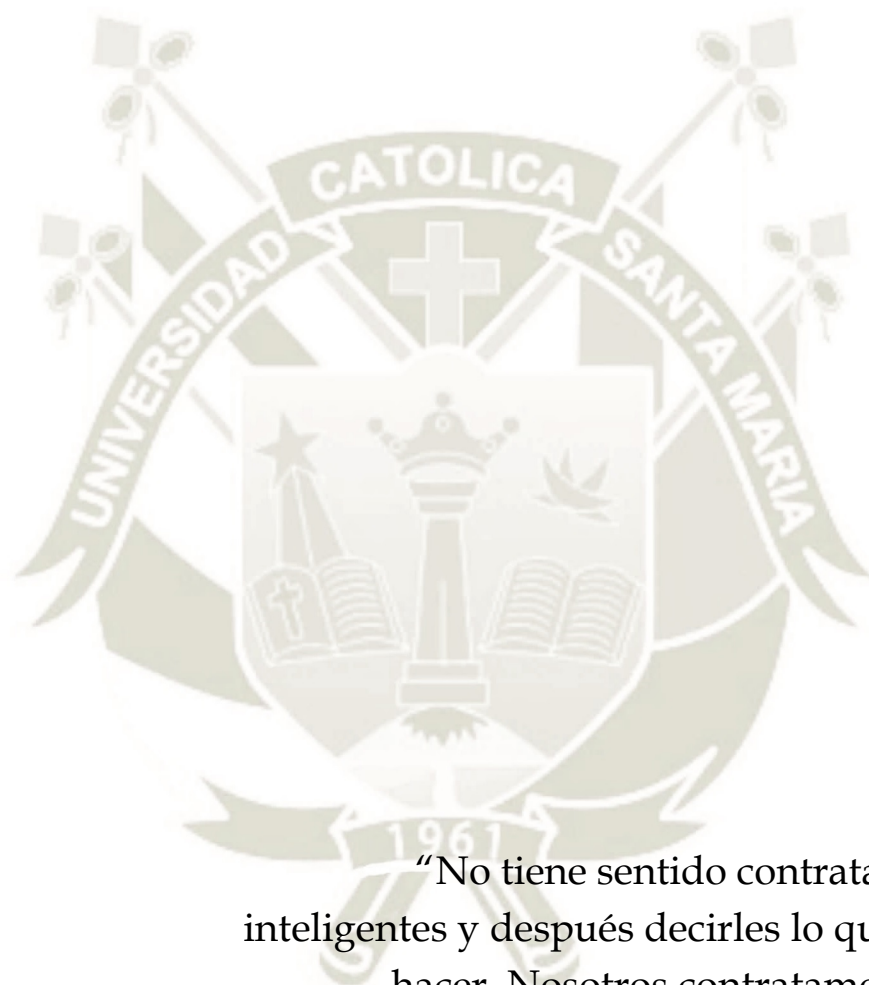


**6245 - AZALGARA LAZO PATRICIO GONZALO
DICTAMINADOR**



**6264 - MEDINA ARCE NORMA ROXANA
DICTAMINADOR**





“No tiene sentido contratar a personas inteligentes y después decirles lo que tienen que hacer. Nosotros contratamos a personas inteligentes para que nos digan que tenemos que hacer”

Steve Jobs

RESUMEN

La presente investigación titula: Relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal. Arequipa, 2020, el nivel de estudio es relacional de corte transversal, como **objetivo** se planteó establecer la relación que existe entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral. Los datos estudiados corresponden a noviembre de 2020. La **técnica** utilizada fue el Cuestionario y como **instrumentos** se aplicó una Cédula de Preguntas sobre Condiciones de trabajo y una Cédula de Preguntas sobre Satisfacción Laboral; a 60 trabajadores que laboran en el Centro de Salud. Los **resultados** obtenidos permiten evidenciar que existe un rango de edades predominantes de 31 a 40 años, seguido del rango de 41 a 50 años de edad, una gran mayoría de los trabajadores son mujeres, que llevan entre 6 a 10 años como tiempo de servicio y la condición predominante es la de nombrado. Se **concluyó** que el personal que labora actualmente en el establecimiento de salud, presenta en un 90.0% una percepción “regular” de las condiciones de trabajo, siendo mayor la percepción de las condiciones psicológicas (93.3%). El nivel de satisfacción que presenta el personal de salud se encuentra parcialmente satisfecho (66.7); existiendo mayor predominio en los indicadores trabajo actual, trabajo en general e interacción con el jefe. La correlación se determinó con el Coeficiente de Spearman dio un valor de $Rho=0,082$, lo cual determinó efectivamente que hay vínculo positivo alto y significativo entre las variables con un p valor de 0,000 donde $p<0.01$, lo que corrobora que es positiva la relación entre las condiciones de trabajo y satisfacción laboral en esta población.

Palabras claves: Condiciones de trabajo – Satisfacción Laboral – Personal de Salud.

ABSTRACT

This research is entitled: Relationship between working conditions and job satisfaction of the Sandrita Pérez El Pedregal Health Center staff. Arequipa, 2020, the level of study is cross-sectional relational, the **objective** of which was to establish the relationship between working conditions and job satisfaction. The data studied correspond to November 2020. The **technique** used was the Questionnaire and as **instruments** a Certificate of Questions on Working Conditions and a Certificate of Questions on Job Satisfaction was applied; 60 workers who work in the Health Center. The **results** obtained show that there is a predominant age range of 31 to 40 years, followed by the range of 41 to 50 years of age, a large majority of the workers are women, who have been in service for between 6 and 10 years and the predominant condition is that of named. It was **concluded** that the personnel who currently work in the health establishment, present in 90.0% a “regular” perception of the working conditions, the perception of the psychological conditions being greater (93.3%). The level of satisfaction presented by health personnel is partially satisfied (66.7); there is a greater predominance in the indicators current work, work in general and interaction with the boss. The correlation was determined with the Spearman Coefficient, it gave a value of $Rho = 0.082$, which effectively determined that there is a high and significant positive link between the variables with a p value of 0.000 where $p < 0.01$, which corroborates that the relationship is positive. between working conditions and job satisfaction in this population.

Keywords: Working Conditions - Job Satisfaction - Health Personnel.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Población de Estudio según Edad	41
Tabla 2.	Población de Estudio según Sexo	42
Tabla 3.	Población de Estudio según Tiempo de Servicio	43
Tabla 4.	Población de Estudio según Condición Laboral	44
Tabla 5.	Población de Estudio según Condiciones de Trabajo	45
Tabla 6.	Población de Estudio según Condiciones físicas	46
Tabla 7.	Población de Estudio según Condiciones Psicológicas	47
Tabla 8.	Población de Estudio según Condiciones Sociales	48
Tabla 9.	Población de Estudio según Satisfacción Laboral	49
Tabla 10.	Población de Estudio según Trabajo Actual	50
Tabla 11.	Población de Estudio según Trabajo en General	51
Tabla 12.	Población de Estudio según Interacción con el Jefe Inmediato	52
Tabla 13.	Población de Estudio según Oportunidades de Progreso	53
Tabla 14.	Población de Estudio según Remuneraciones e Incentivos	54
Tabla 15.	Población de Estudio según Interrelación con los Compañeros de Trabajo	55
Tabla 16.	Población de Estudio según Ambiente de Trabajo	56
Tabla 17.	Correlación entre Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral	57
Tabla 18.	Consolidado de Correlación entre las Condiciones de Físicas, Psicológicas y Sociales con el nivel de Satisfacción Laboral. Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal	58

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Población de Estudio según Edad	41
Gráfico 2.	Población de Estudio según Sexo	42
Gráfico 3.	Población de Estudio según Tiempo de Servicio	43
Gráfico 4.	Población de Estudio según Condición Laboral	44
Gráfico 5.	Población de Estudio según Condiciones de Trabajo	45
Gráfico 6.	Población de Estudio según Condiciones físicas	46
Gráfico 7.	Población de Estudio según Condiciones Psicológicas	47
Gráfico 8.	Población de Estudio según Condiciones Sociales	48
Gráfico 9.	Población de Estudio según Satisfacción Laboral	49
Gráfico 10.	Población de Estudio según Trabajo Actual	50
Gráfico 11.	Población de Estudio según Trabajo en General	51
Gráfico 12.	Población de Estudio según Interacción con el Jefe Inmediato	52
Gráfico 13.	Población de Estudio según Oportunidades de Progreso	53
Gráfico 14.	Población de Estudio según Remuneraciones e Incentivos	54
Gráfico 15.	Población de Estudio según Interrelación con los Compañeros de Trabajo	55
Gráfico 16.	Población de Estudio según Ambiente de Trabajo	56

INTRODUCCIÓN

En el sector salud, se presentan nuevos retos a diario, más aún en tiempos de pandemia, como los que vivimos hoy en día, en esta emergencia sanitaria, que ha puesto en evidencia la ausencia de rectoría en el campo de los recursos humanos, la distribución centralista e inequitativa, la precarización del empleo, los crecientes problemas de salud ocupacional, son algunas de las consecuencias de un sistema de salud segmentado y excluyente, que no valora el desarrollo de su potencial humano.

La satisfacción laboral en salud, se ve determina por diversos factores que intervienen en la percepción que tiene el trabajador sobre sus condiciones de trabajo, el ambiente laboral, el clima organizacional, aunado a esto están los hallazgos adicionales que evidencia que en las organizaciones donde se emplean recursos humanos, están en constante cambio y crecimiento, haciendo que el reconocimiento por su labor logre una mayor identificación institucional y un desempeño laboral óptimo.

Los trabajadores del Centro de Salud Sandrita Pérez del Pedregal, son colaboradores que están directamente involucradas en acciones con los usuarios del sistema de salud a los que prestan su apoyo en la gestión asistencial, independiente del tipo de contrato o vínculo laboral. El compromiso con su labor, ha logrado que, a través de los años, y a pesar de las carencias estructurales, pueda seguir brindando a los pobladores una atención adecuada y con prontitud. La tecnología es la que actualmente ayuda a que se pueda seguir monitoreando a los pacientes con comorbilidad, gestantes, menores con anemia, entre otros.

Es fundamental que exista satisfacción laboral y condiciones operativas adecuadas, pues esto orienta el desempeño e interés que el personal debe mostrar una vez culminadas sus actividades, estos dos elementos hacen que el entorno de trabajo sea más digno y adecuado. Porque dentro de cualquier organización, existe la exigencia de satisfacer expectativas y deseos, sobre la actividad laboral y, por tanto, el reconocimiento de la misma, por este motivo, el presente estudio se basa en la percepción que tiene el personal sobre sus condiciones de trabajo y la forma en que se relaciona con la satisfacción laboral.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

RELACIÓN ENTRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD SANDRITA PEREZ EL PEDREGAL. AREQUIPA, 2020

1.1. Descripción del Problema

1.1.1. Campo, Área y Línea de Acción

- a. **Campo** : Ciencias de la Salud
- b. **Área** : Gerencia en Salud
- c. **Línea** : Recursos Humanos

1.2. Análisis de Variables

1.2.1. Operacionalización de las Variables

VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES
Variable Independiente Condiciones de trabajo (Circunstancias en que la actividad de los trabajadores se desarrolla, y en qué estado ellos se encuentran para atender las demandas presentadas)	1. Condiciones físicas	1.1. Recursos físicos 1.2. Recursos ambientales 1.3. Recursos materiales
	2. Condiciones psicológicas	2.1. Tiempo 2.2. Complejidad 2.3. Rapidez 2.4. Atención
	3. Condiciones sociales	3.1. Comunicación 3.2. Relaciones personales
Variable Dependiente Satisfacción Laboral (Percepción subjetiva e individual producto de una valoración afectiva de las personas dentro de una organización.)	1. Trabajo Actual	1.1. Objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo. 1.2. Organización del servicio. 1.3. Desarrollo de habilidades. 1.4. Información del desempeño.
	2. Trabajo en general	2.1. Adaptación al medio laboral. 2.2. Recursos, herramientas e instrumentos suficientes. 2.3. Satisfacción en el centro laboral.
	3. Interacción con el Jefe Inmediato	3.1. Reconocimiento del trabajo bien hecho. 3.2. Solución de problemas. 3.3. Dominio técnico y conocimientos de sus funciones. 3.4. Toman decisiones. 3.5. Comunicación.
	4. Oportunidades de progreso	4.1. Capacitación permanente. 4.2. Oportunidad para recibir capacitación

	5. Remuneraciones e incentivos	5.1. Remuneración adecuada 5.2. Atención de necesidades primordiales del personal.
	6. Interrelación con los Compañeros de Trabajo	6.1. Trabajo en equipo. 6.2. Comunicación abierta.
	7. Ambiente de Trabajo	7.1. Claro y transparente 7.2. Buen trato 7.3. Identificación Institucional

1.2.2. Interrogantes Básicas

- a. ¿Cuáles son las condiciones de trabajo del personal del Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal de Arequipa?
- b. ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal de Arequipa?
- c. ¿Cuál es la relación entre las Condiciones de trabajo y la Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal de Arequipa?

1.2.3. Tipo y Nivel de Investigación

Tipo de investigación : De campo

Nivel de investigación : Relacional y de corte transversal

1.3. Justificación del Problema

Las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral es un tema de actualidad, porque en toda institución, en este caso, salud, el mantener un recurso humano motivado y con los recursos necesarios para la atención del usuario, es de vital importancia para lograr una identificación con la institución, con su visión y misión.

Es importante de ser estudiado, ya que a nivel global el personal que labora en el sector salud representa el capital humano más importante de la institución, porque existe una necesidad de poder conocer las necesidades reales que influyen en su percepción del ambiente laboral, siendo una prioridad que permitirá a la organización, la realización de estrategias tendientes a ofrecer a dicho personal,

aquellos elementos que contribuyan a lograr la satisfacción con su labor, con una actitud de servicio que se refleje en la productividad y ambiente de trabajo, donde el trabajar en equipo, asegure eficiencia como resultado final.

Es pertinente de ser realizado, porque desde hace muchos años, no es un secreto que en el sector salud, las condiciones laborales siempre han sido el punto de debate, entre los expertos, para comprender porque no existe una adecuada preocupación por parte del gobierno, por cambiar el deficiente presupuesto en salud, la falta de personal profesional y técnico, materiales y equipos, entre otros, lo que no permiten que el trabajador se sienta motivado y satisfecho con su entorno laboral.

Posee relevancia social y humana, porque el servicio que brinda el personal de salud del Centro de Salud, va dirigido a personas, por lo existe mayor exigencia para llevar a cabo los procesos en cuanto a la atención, tratamiento y recuperación de los usuarios, lo cual se hace más difícil si no se cuenta con los recursos necesarios para lograr la meta propuesta, que es la recuperación del paciente.

Es factible, de ser realizado, porque se cuenta con las facilidades brindadas por el Medico Jefe del Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal y del personal que ahí labora.

La Motivación personal, se ve reflejada en la necesidad de querer contribuir con nuevos conocimientos sobre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral, además ofrecer soluciones a los problemas que actualmente se presentan en el Centro de Salud.

2. OBJETIVOS

- 2.1. Identificar las Condiciones de trabajo del personal del Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal de Arequipa.
- 2.2. Precisar el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal de Arequipa.
- 2.3. Establecer la relación entre Condiciones de trabajo y la Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal de Arequipa.

3. HIPÓTESIS

Dado que las condiciones de trabajo son un factor determinante en el desarrollo de las actividades diarias que realiza el personal que labora en un establecimiento de salud, debido a que, a mejores condiciones físicas, psicológicas y sociales, se podrá percibir un mejor grado de satisfacción laboral.

Es probable que exista una asociación directa entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal de Arequipa.

CAPITULO I.

MARCO CONCEPTUAL

1. BASE TEÓRICA

1.1.SATISFACCIÓN LABORAL

1.1.1. Definición

La satisfacción laboral constituye uno de los indicadores más clásico cuando se quiere dar a conocer la actitud general de las personas hacia su vida laboral, en este sentido no existe un consenso unánime sobre la definición, en general teóricamente podríamos definirla como las circunstancias y características del propio trabajo y las personales de cada colaborador que condicionan la respuesta afectiva de ésta hacia diferentes aspectos del trabajo (Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996).

Existe diversas definiciones, que nos dan algunos autores como Peña (1999), entiende a la satisfacción laboral como el factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo. Tenemos a Palafox (1995), que considera que “los administradores esperan que sus empleados laboren en función a mayor productividad en sus tareas, a su vez no pueden evidenciar que el personal de su empresa, busque también reconocimiento y motivación para lograr satisfacción personal y laboral. El trabajador frente a este factor de desatención y el manejo que tiene la empresa, se identifica con frase “como me pagan, así hago mi trabajo”. Lo que nos permite especificar que, el reto de cualquier organización, no es solo el logro de metas propuestas, sino también debe considerar que el recurso humano es importante, porque si se encuentra motivado, con un ambiente laboral armonioso, remuneraciones acorde a su desempeño, reconocimiento a su creatividad para el logro de éxitos, entre otros, los que son necesarios para lograr un mejor desempeño laboral, por la productividad será más alta y más consistente, si tenemos a nuestros colaboradores con buen trato y reconocimiento económico.

Según Werther y Davis (2008) “Las organizaciones han existido a lo largo de la historia, aunque han ido evolucionando debido a que a nivel mundial se han

generado cambios de distintos tipos: social, económico, político, cultural, tecnológico, entre otros”. Gibson, Ivancevich y Donelly (2001), mencionan que “Durante el siglo XX el interés de las organizaciones estuvo centrado en torno a cómo incrementar la productividad procurando el bienestar del individuo”. Como señala Alles (2007), “las organizaciones son mucho más que únicamente medios para proveer de bienes y servicios a la sociedad. De hecho, muchos individuos pasan gran parte de su vida en la organización, la cual tiene profunda influencia en su comportamiento”.

Otro concepto, que se puede mencionar, es el de Robbins (2005) quién afirma que: “La satisfacción laboral es un conjunto de actitudes generales de las personas hacia su trabajo. Debido a que, si está muy satisfecho con su puesto, tendrá más actitudes positivas hacia éste; porque si se encuentra insatisfecho, muestra actitudes negativas”. De ahí que es importante conocer las actitudes del trabajador, siendo imprescindible reconocer aquellos aspectos fallidos dentro de la organización y poder trabajar en ellos, para lograr un cambio.

Palma (2005) define a “la satisfacción laboral como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. Estas actitudes son basadas desde el ambiente de trabajo donde se desenvuelve, se relaciona directamente con el desempeño, ya que un trabajador feliz es un trabajador productivo”.

Peralta (2019), considera que ante la satisfacción laboral también se ve inmersa la insatisfacción, que es definida como la conducta que tiene el individuo para irse de su trabajo, incluyendo la búsqueda de otro empleo, renuncia, ausentismo, retrasos, disminución de esfuerzos y aumento de errores. Esto puede deberse a una gran variedad de razones tales como: una pobre supervisión, malas condiciones laborales, tensión laboral, falta de seguridad en el empleo, remuneración arbitraria, falta de oportunidades en la institución, falta de progreso en la institución, conflictos interpersonales entre los trabajadores. La insatisfacción puede deberse también a restricciones y demoras innecesarias, como, provisiones inadecuadas o equipo defectuoso.

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".
"Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son:

- a. Las necesidades
- b. Los valores
- c. Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son:

- a. Las comparaciones sociales con otros empleados
- b. Las características de empleos anteriores
- c. Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

- a. Retribución
- b. Condiciones de trabajo
- c. Supervisión
- d. Compañeros
- e. Contenido del puesto
- f. Seguridad en el empleo
- g. Oportunidades de progreso" (García y Ovejero 2000)

Además se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

- a. Satisfacción General indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
- b. Satisfacción por facetas grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.” (Werther y Davis, K. 1996:104)

“La satisfacción del trabajador en el desempeño de sus funciones es considerada por diferentes teóricos e investigadores en ciencias sociales como un factor determinante de la calidad de la atención, esta aportación se aplica en los modelos de evaluación de los servicios de salud.

1.2. Teorías y modelos de explicación de la satisfacción en el trabajo

1.2.1. Teoría de las necesidades de Maslow

Maslow (1943) propone su “Teoría de la Motivación Humana” la cual es una de las principales teorías en el campo de la motivación, la gestión empresarial y el desarrollo y comportamiento organizacional (Reid 2008). La “Teoría de la Motivación Humana”, propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. De acuerdo a este modelo, a medida que el hombre satisface sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo; considerando que solo cuando una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se disparará una nueva necesidad (Colvin y Rutland 2008).

Las cinco categorías de necesidades son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de auto-realización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel. Maslow también distingue estas necesidades en “deficitarias” (fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima) y de “desarrollo del ser” (auto-realización). La diferencia distintiva entre una y otra se debe a que las “deficitarias” se refieren a una carencia, mientras que las de “desarrollo del ser” hacen referencia al quehacer del individuo (Koltko 2006).

La caracterización de la jerarquía de necesidades propuesta por Maslow es la siguiente (resumido de Simons, Irwin y Drinnien 1987; Boeree 2006; Feist y Feist 2006):

- **Necesidades fisiológicas:** Son de origen biológico y están orientadas hacia la supervivencia del hombre; se consideran las necesidades básicas e incluyen cosas como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio.
- **Necesidades de seguridad:** Cuando las necesidades fisiológicas están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades orientadas hacia la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Dentro de estas necesidades se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal.
- **Necesidades de amor, afecto y pertenencia:** Cuando las necesidades de seguridad y de bienestar fisiológico están medianamente satisfechas, la siguiente clase de necesidades contiene el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y están orientadas, a superar los sentimientos de soledad y alienación. En la vida diaria, estas necesidades se presentan continuamente cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o simplemente asistir a un club social.
- **Necesidades de estima:** Cuando las tres primeras clases de necesidades están medianamente satisfechas, surgen las llamadas necesidades de estima orientadas hacia la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades, las personas se sienten seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor. En este particular, Maslow señaló dos necesidades de estima: una inferior que incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, y dignidad; y otra superior, que determina la necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como confianza, competencia, logro, maestría, independencia y libertad.

- **Necesidades de auto-realización:** Son las más elevadas y se hallan en la cima de la jerarquía; Maslow describe la auto-realización como la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona "nació para hacer", es decir, es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica; de esta forma una persona que está inspirada para la música debe hacer música, un artista debe pintar, y un poeta debe escribir.

Fig. 1. Jerarquía de necesidades propuesta por Maslow representadas en forma de una pirámide



Figura 1. Adaptado de Chapman (2007)

La caracterización de estas tres nuevas necesidades es:

- **Necesidades estéticas:** No son universales, pero al menos ciertos grupos de personas en todas las culturas parecen estar motivadas por la necesidad de belleza exterior y de experiencias estéticas gratificantes.
- **Necesidades cognitivas:** Están asociadas al deseo de conocer que tiene la gran mayoría de las personas; cosas como resolver misterios, ser curioso e investigar actividades diversas fueron llamadas por Maslow como necesidades cognitivas,

destacando que este tipo de necesidad es muy importante para adaptarse a las cinco necesidades antes descritas.

- **Necesidades de auto-trascendencia:** Tienen como objetivo promover una causa más allá de sí mismo y experimentar una comunión fuera de los límites del yo; esto puede implicar el servicio hacia otras personas o grupos, la devoción a un ideal o a una causa, la fe religiosa, la búsqueda de la ciencia y la unión con lo divino.

Maslow afirma que la satisfacción de las necesidades da como resultado una actividad positiva de los trabajadores, por lo tanto, se establece que este es uno de los factores prevalentes relacionados con su motivación (Reid-Cunningham, 2008).

1.2.2. Teoría bifactorial de Herzberg

Mientras Maslow sustenta su teoría de la motivación en las diversas necesidades humanas (enfoque orientado hacia el interior de la persona), Herzberg basa su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo (enfoque orientado hacia el exterior).

El psicólogo Frederick Herzberg propuso **la teoría motivación – higiene**. Al creer que la relación que un individuo tiene con su trabajo es básica, y que su actitud hacia el mismo bien puede determinar su éxito o fracaso, Herzberg investigó la pregunta, «¿Qué desea la gente de sus puestos?» Les pidió a las personas que describieran con todo detalle aquellas situaciones en que se sintieron muy bien o mal en relación a sus puestos. Luego se tabularon y categorizaron estas respuestas.

La **teoría bifactorial** tiene como sustento los estudios que Frederick Herzberg junto con su grupo de investigación desarrollaron en empresas de Pittsburgh, Estados Unidos. La investigación consistía en un cuestionario en el cual se preguntaba a ingenieros y contadores acerca de los factores que producían satisfacción e insatisfacción en su trabajo.

Por el análisis de las contestaciones, Herzberg llegó a la conclusión de que las respuestas que la gente daba cuando se sentía mal. **Factores intrínsecos, como logros, reconocimiento y responsabilidad, se relacionaron con la satisfacción con**

el puesto. Herzberg dijo que los datos sugieran que lo opuesto de la satisfacción no es insatisfacción, como se creía en la forma tradicional. La eliminación de las características insatisfactorias de un puesto no necesariamente hace que el puesto sea satisfactorio. Los factores que llevan a la satisfacción con el puesto se les separa y son diferentes a los que conducen a la insatisfacción con el puesto. De dicha investigación se lograron separar **dos tipos de factores**, a saber:

- **Factores higiénicos:** La insatisfacción en el cargo depende del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del cargo: Estos son los llamados factores higiénicos. La presencia de estos factores permite que la persona no se sienta insatisfecha en su trabajo, pero no implica que generaran la motivación necesaria para la consecución de los objetivos. Ejemplos de estos factores son: Las condiciones de trabajo, la supervisión recibida, el salario, etc.
- **Factores motivacionales:** La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo: Estos son los llamados factores motivadores. Se describe como la energía que da el impulso necesario para conducir a las personas a depositar sus fuerzas en la organización con el objeto de alcanzar los resultados. Ejemplos: El grado de responsabilidad, el reconocimiento, la posibilidad de progreso, etc.

Herzberg caracterizó a los factores que crean la insatisfacción con el puesto como factores de higiene. Cuando estos factores son adecuados, la gente no estará insatisfecha; sin embargo, tampoco estará satisfecha. Para motivar a las personas en sus puestos, Herzberg sugirió la enfatización de motivadores, aquellos factores que aumentan la satisfacción con el puesto.

En la vida de la organización la falta de cobertura de los factores higiénicos provocará la insatisfacción de sus miembros, impidiendo a los mismo permanecer en un estado de motivación debido a su preocupación por satisfacer necesidades de este tipo. Una vez satisfechas en forma mínima las necesidades higiénicas esto evitará que los miembros de la organización padezcan un estado de insatisfacción, pero no será suficiente para provocar una actitud motivante.

Respecto de esta teoría suele producirse una confusión semántica, ya que muchas personas consideran que lo opuesto a satisfacción es insatisfacción y viceversa. Sin embargo, lo opuesto a satisfacción es ausencia de satisfacción y del mismo modo, lo opuesto a insatisfacción es ausencia de insatisfacción.

A los efectos de lograr satisfacción en el trabajo, el autor de esta teoría propone **el enriquecimiento de las tareas** (Job Enrichment), que consiste en convertir a estas en un desafío a través del incremento de la responsabilidad y de los objetivos.

Las críticas de la teoría motivación-higiene: Incluyen las siguientes:

Cuando las cosas van bien, la gente tiende a tomar el crédito para sí mismos. Culpan a los factores externos de los fracasos.

Es dudosa la confianza que pueda tener la metodología de Herzberg. Puesto que los calificadores tenían que hacer interpretaciones podría ser que contaminaran sus hallazgos al interpretar una respuesta en una forma y otra similar en forma muy distinta.

No se utilizó una medida global de satisfacción. Una persona puede estar incómoda con parte de su puesto, y, sin embargo, pensar que es aceptable.

La teoría es inconsistente con investigaciones anteriores. La teoría motivación-higiene pasa por alto las variables situacionales.

Herzberg supuso que hay una relación entre satisfacción y productividad, pero la metodología de investigación que utilizó sólo se enfocaba a la satisfacción, no a la productividad. Para hacer relevante dicha investigación, se debe suponer una relación estrecha entre la satisfacción y la productividad.

1.2.3. Modelo de expectativas de Vroom

El modelo motivacional de Víctor Vroom, ha sido a lo largo del tiempo objeto de estudio y mejoramiento por otros autores como Porter y Lawler.

El modelo de Vroom se **basa en tres supuestos:**

- Las fuerzas existentes dentro de los individuos y aquellas otras presentes en su situación de trabajo se combinan para motivar y determinar el comportamiento.
- Los individuos toman decisiones conscientes acerca de su conducta.
- La selección de un curso de acción determinado depende de la expectativa de que cierta conducta de uno o más resultados deseados en vez de resultados indeseables.
- El autor de esta teoría explica que **la motivación es el resultado de multiplicar tres factores:**

Valencia: Demuestra el nivel de deseo de una persona por alcanzar determinada meta u objetivo. Este nivel de deseo varía de persona a persona y en cada una de ellas puede variar a lo largo del tiempo, estando condicionada por la experiencia de cada individuo. El rango de valores que puede admitir la valencia en esta ecuación matemática es entre -1 y 1 . Cuando una persona no quiere llegar un determinado resultado (Ej. ser despedido de su trabajo) el valor adoptado es -1 , cuando el resultado le es indiferente (Ej. Compensación en dinero) el valor es 0 y cuando la persona pretende alcanzar el objetivo (Ej. Obtener un ascenso) su valor será de $+1$

Expectativa: Está representada por la convicción que posee la persona de que el esfuerzo depositado en su trabajo producirá el efecto deseado. Su valor varía entre 0 y 1 ya que la expectativa es la probabilidad de ocurrencia del resultado deseado. Las expectativas dependen en gran medida de la percepción que tenga la persona de sí misma, si la persona considera que posee la capacidad necesaria para lograr el objetivo le asignará al mismo una expectativa alta, en caso contrario le asignará una expectativa baja.

Instrumentalidad: Está representada por el juicio que realiza la persona de que, una vez realizado el trabajo, la organización lo valore y reciba su recompensa. El valor de la instrumentalidad será entre 0 y 1 .

Funcionamiento del modelo: El modelo no actúa en función de necesidades no satisfechas o de la aplicación de recompensas y castigos, si no por el contrario considera a las personas como seres pensantes cuyas percepciones y estimaciones de probabilidades de ocurrencia influyen de manera importante en su comportamiento.

Como el modelo es la expresión matemática del resultado de multiplicar los valores asignados a la valencia, expectativa e instrumentalidad, se considera que un incentivo sencillo es más motivante que uno complejo, ya que la incertidumbre que pueda causar este último no le permita a la persona relacionar el esfuerzo a realizar con la probabilidad de alcanzar el objetivo.

Este modelo se encuentra muy relacionado con el de la modificación de la conducta, debido a que los gerentes pueden utilizar la información obtenida acerca de las valencias asignadas a las recompensas por los empleados, con el objeto de accionar a posteriori sobre sus conductas.

1.3. Componentes, factores o elementos de la Satisfacción Laboral

Existen diversos factores que inciden o afectan la satisfacción laboral y éstos varían según las perspectivas de los autores, quienes enlistan diferentes aspectos articulares a la hora de estudiar la satisfacción laboral.

Para Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001), los factores que generan satisfacción son cinco: pago, naturaleza del cargo, oportunidad de ascenso, supervisor y compañeros.

Para Herzberg (1999), existen factores que generan satisfacción y otros que previenen la insatisfacción, es decir, factores motivacionales y factores higiénicos. Los factores higiénicos son: salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, administración de la organización y relaciones interpersonales. Los factores motivacionales son: reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía, el trabajo en sí y posibilidades de avance.

Para Fernández (1999), existen varios factores que influyen en la satisfacción del trabajador, los mismos que se detallan a continuación:

- **Condiciones físicas del entorno de trabajo:** Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.

- **Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa:** Es la garantía que le brinda la empresa al empleado de que éste permanezca en su puesto de trabajo.
- **Relaciones con los compañeros de trabajo:** Son las Interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o de diferentes unidades.
- **Apoyo y respeto a los superiores:** Es la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.
- **Reconocimiento por parte de los demás:** Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.
- **Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo:** Es la probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrará apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción.

Los aspectos mencionados, deben ser tomados en consideración por el establecimiento de salud, estudiados y analizados, para considerar el planeamiento de estrategias que permitan generar efectos positivos sobre su motivación y mejoramiento de su desempeño personal y fortalecer su trabajo en equipo.

1.4. Factores de la Satisfacción laboral

1.4.1. Factores Intrínsecos:

- **La consecución de logros:** Según Herzberg /citado por Guillen y Guil (2000), el alcanzar el objetivo de la tarea es el elemento motivador intrínseco más importante. El logro de las metas establecidas se convierte en un satisfactor decisivo, siempre y cuando los niveles directivos en las organizaciones

establezcan dichas metas vinculando convenientemente el logro alcanzado por la organización con el éxito que puede sentir el trabajador al cumplir efectivamente su tarea.

- **Característica de la tarea:** Se refiere al interés que despierta en el trabajador hacia su trabajo, así como la variedad de la tarea, la rutina, la monotonía, la importancia social de la misma y la posibilidad de contemplar dicha tarea desde su inicio hasta su finalización. (Guillen & Guil, 2000, p. 181).
- **Autonomía:** Consiste en la política de conceder a los empleados cierto grado de discrecionalidad y control sobre decisiones relacionados con el trabajo Davis y Newstrom (1999). Al respecto Gil, Ruiz y Ruiz (1997) destacan a la autonomía como los sentimientos de libertad al realizar las tareas. Estas pueden adoptar dos formas: La autonomía de medios o posibilidades de elección de los medios para la ejecución del trabajo y la autonomía en destrezas o posibilidades de elección de los conocimientos apropiados en la solución de problemas. Kreitner y Kinicki (1997) aseguran que la autonomía posibilita al individuo a realizar su trabajo con la libertad independiente y descripción suficiente como para programar sus horarios y determinar los procedimientos necesarios para llevarlos a cabo. (Guillen & Guil, 2000).
- **Importancia del conocimiento y habilidad:** Consiste en el grado de coincidencia de los conocimientos y habilidades del personal en base a los requerimientos del puesto; aspectos importantes que determinan la consecución de una labor satisfactoria y estimulante para el trabajador Gibson (1996). Sobre el asunto Gil, Ruiz y Ruiz (1997) referencian que la población de las características de las personas a los requisitos del puesto de trabajo conduce a un mejor desempeño del mismo. Estas habilidades y conocimientos no deben ser ni muy superiores ni muy inferiores a las exigencias del puesto.
- **Retroalimentación y reconocimiento:** La retroalimentación es el nivel en que la actividad laboral requerida por el trabajador proporciona al mismo información clara y directa sobre la eficacia de su ejecución; el reconocimiento como la información suministrada por la dirección sobre la consecución de los objetivos Guillen y Guil, (2000). En relación a este aspecto Gil, Ruiz y Ruiz (1997), definen

a este indicador como el “grado en que la actividad que proporciona a la persona información sobre la efectividad de su ejecución, es lo que permite posteriormente introducir cambios y mejoras” (p. 182). Al respecto, Kreitner y Kinicki (1997), aseguran que la retroalimentación es el “punto en el cual el individuo recibe información clara y directa acerca de la eficiencia con que está realizando su trabajo” (p.65). Beil (1995), expresa que es necesario aprovechar al máximo las cosas bien hechas por las personas, ya que la motivación generada por el reconocimiento es gratuita.

1.4.2. Factores Extrínsecos.

- **El salario y beneficio:** Refiere a las condiciones existentes en cuanto al salario básico, los incentivos económicos, las vacaciones entre otros Guillen y Guil (2000). Trabajan para obtener ingresos económicos, es uno de los resultados más valorados, el dinero no solo tiene valor económico sino también valor social al proporcionar estatus y prestigio Gil, Ruiz y Ruiz (1997). Según Gordon (1997), la remuneración es una recompensa valiosa y puede incentivar a los trabajadores a desempeñarse mejor.
- **Seguridad Laboral:** Grado de confianza del trabajador sobre su continuidad en el empleo. Uno de los mayores anhelos de los trabajadores actualmente es lograr un puesto estable que le proporcione seguridad y una continuidad laboral Guillen y Guil, (2000).

El tener un trabajo estable a lo largo del tiempo además del componente económico, genera la sensación de ser competente y proporciona un sentimiento de mayor autonomía al planificar la vida personal Gil, Ruiz y Ruiz (1997).

- **Posibilidades de Promoción:** Conlleva la posibilidad de alcanzar puestos más elevados dentro de la organización, aunque no todos los trabajadores desean ser promocionados Guillen y Gil (2000).

Un individuo puede parecer satisfecho después de alcanzar una sola promoción, otros pueden presentar una lucha aparente insaciable de progresar en la jerarquía de la empresa, ya sea por que obtiene placer del acto de lucha por progresar o

quizás por ser un medio o circunstancia para lograr ventajas socioeconómicas más grandes Dunnet y Kircher, (1999).

- **Condiciones de trabajo:** Se relaciona con el horario laboral, las características propias del trabajo, sus instalaciones y materiales Guillen y Guil, (2000). Autores como Bateman y Snell (2001), señalan que las organizaciones deben mantener ambientes seguros y saludables; en tal sentido Chiavenato (2000), expresa la importancia de conservar condiciones de trabajo donde prevalezca la limpieza, el orden y la seguridad para el personal.

Al respecto, es imperioso determinar que los niveles directivos no manifiesten el interés de obtener mayores utilidades a costa de debilitar las condiciones de trabajo del personal.

- **Estilo de supervisión:** Forma o grado de control de la organización sobre el contenido y realización de la tarea que ejecuta un trabajador Guillen y Guil, (2000). Las características de la supervisión definen en muchos aspectos la calidad del trabajo y el sentido de compromiso del recurso humano. Cada estilo de supervisión define uno del otro.
- **Ambiente social del trabajo:** Relacionado con la oportunidad de interactuar con otras personas en el trabajo. Aspectos muy valorados por que satisface las necesidades de relación o afiliación Guillen y Gil, (2000).

Este aspecto se refiere principalmente a las características de las relaciones interpersonales de cada individuo ante sus compañeros de trabajo y supervisión. Persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta.

1.5. Tipos de Satisfacción Laboral

Arcos Gutiérrez (2015), citando a Peiro, considera que existen diferentes tipos de satisfacción:

- **Insatisfacción Laboral Constructiva:** La insatisfacción es un estímulo para mejorar la situación
- **Insatisfacción Laboral Fija:** No se cumplen sus aspiraciones, las mantiene, aunque no hace nada porque cambie la situación.

- **Pseudo-Satisfacción Laboral Resignada:** Ante la no satisfacción distorsiona la percepción de la realidad

Además, se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

- **Satisfacción General;** Indicador promedio que puede sentir el colaborador frente a las distintas facetas de su trabajo
- **Satisfacción Por Facetas:** Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la organización.

2. CONDICIONES DE TRABAJO

Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.

La condición de trabajo, por lo tanto, está relacionada con la condición del lugar de trabajo. La idea alude a la calidad, el bienestar y el orden de la infraestructura, entre diferentes componentes que influyen en la prosperidad y solidez del trabajador.

La permanente forma de realizar el trabajo mecánicamente, las constantes modificaciones del ritmo, la elaboración de horarios, nuevas tecnologías, y conductas personales; originan diversas condiciones que posiblemente perjudiquen el estado de salud del trabajador.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene de España conceptualiza las condiciones de trabajo como un conjunto de variaciones que caracterizan la ejecución de la obra en un dominio particular, decidiendo el estado de bienestar del representante (Borges, 2020).

Díaz Ochoa (2011), lo conceptualiza, como un conjunto de diversos elementos que interactúan de forma permanente con el lugar donde se ejecuta el trabajo y están

subyugados a las modificaciones dinámicas propias. Estas se ven influenciadas y dispuestas por diversos factores de tipo social, económico, técnico y de organización; siendo una influencia importante en la capacidad del puesto que desempeña, el estado de salud del individuo, su personalidad y el rendimiento en sus actividades laborales.

Se puede evidenciar que la condición de trabajo, está vinculada con el estado del entorno laboral. Los daños a la salud ocasionados por los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales son el resultado de la existencia de unas condiciones de trabajo que implican la exposición a factores de riesgo en el lugar donde se realizan las labores y de una deficiente o inadecuada organización del trabajo.

La Organizacional Internacional del Trabajo (OIT) considera que las condiciones laborales son un grupo de situaciones y/o características de índole material, físico, económico, social, político y psicológico donde se realizan las actividades y vinculaciones de trabajo (Nochebuena Miranda, 2020).

Los factores que pueden generar peligros en el trabajador, junto con las condiciones y formas de vida producen: Patologías, desintegración física y entusiasta, generando una ausencia de cumplimiento ocupacional en el personal de enfermería (Margarita, Vega, Mauricio y Botello, 2020). De igual forma, las condiciones en la zona de trabajo se comunican como las cualidades que negocian su ejecución, configurando los distintos ángulos, por ejemplo, salario, jornada, prestaciones, preparación, mejoramiento de oficinas, circunstancias de riesgo, seguridad, limpieza, fuerzas motivadoras y permanencia. carga (Koontz, Weihrich y Cannice, 2020).

Koontz, Weihrich, & Cannice (2020), mencionan, que la satisfacción en el trabajo; involucra de manera puntual a la organización, los acuerdos laborales, las condiciones del estado de salud y la seguridad en el plano laboral. Una característica sobresaliente del ambiente de trabajo contemporáneo es el continuo, precoz, e intenso cambio económico, social, político y tecnológico del marco de actividad laboral. La Organización Internacional del Trabajo posee una amplia gama de criterios para clasificar las condiciones en los centros de labores, que se compara con el importante consenso enfocado a dimensiones fundamentales relativas a las áreas físicas, psicológicas y sociales de las empresas y las características de las labores (Nochebuena Miranda, 2020).

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales define como condición de trabajo: cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador.

Quedan específicamente incluidas en esta definición:

- Las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el centro de trabajo.
- La naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia.
- Los procedimientos para la utilización de los agentes citados anteriormente que influyan en la generación de los riesgos mencionados.
- Todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador, según ISTAS (2020).

Un tema importante a considerar es la salud laboral, ya que se construye en un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad. La salud laboral en conjunto a otras condiciones como el tipo de empleo, remuneraciones, tipos de contratos, jornadas de trabajo, entre otros; puedan conseguirse al final mejorar calidad de vida y de salud de los trabajadores.

2.1. Dimensiones de las condiciones de trabajo:

A. Condición física

En referencia a las condiciones laborales, hallamos el medio ambiente: La iluminación, los ruidos, la sensación térmica, recursos de tipo físico y material; siendo estos factores que pueden producir alteraciones a la salud de los empleados, pues no están en condiciones óptimas dentro del ambiente de trabajo.

En este punto cabe mencionar que el esfuerzo físico es uno de los factores que tiene mayor predisposición a causar dolencias en el trabajador; ya que favorece la

aparición de sobreesfuerzo y cansancio corporal, causando de un desgaste elevado de energía, pues se realiza de manera cotidiana. Es común saber que la infraestructura de un nosocomio y la misma organización en la parte laboral condicionan de manera constante las distancias que el personal de enfermería debe realizar, sin contar la existencia del uso de escalas y de manera principal el hecho de que los enfermeros también realizan cargas de gran peso y el uso de posturas incómodas para poder brindar los cuidados adecuados a los pacientes y las evaluaciones del mismo. Estryn-Behar considera que un profesional de enfermería tiene entre un 16% a 30% de tiempo en un turno de trabajo asumiendo posturas inadecuadas que afectan su salud (Borges, 2020), (Nochebuena Miranda, 2020).

B. Condición psicológica.

Diariamente se demanda un elevado esfuerzo físico, considerado como factor que predispone al trabajador un mejor manejo de la parte mental; siendo nombrado como carga mental. Este se conceptualiza como esfuerzo de tipo cognoscitivo y se determina por la abundancia de información que surgen del puesto laboral y de las actividades que derivan del mismo (Borges, 2020), (Nochebuena Miranda, 2020).

La existencia de factores extrínsecos que pueden determinar el estatus psicológico del trabajador, viene a ser todo lo que se derive de las actividades laborales; como la asignación de tareas entre una cantidad específica de empleados, en cuanto a los factores intrínsecos los que perjudican al trabajador como: Particularidades propias del empleado que afectan el estado de salud, la vida en el trabajo, los años de vida, nivel de conocimientos, rasgos de la personalidad, grado de satisfacción, comportamiento en el área laboral, valores sociales y culturales (Borges, 2020).

Los peligros psicosociales surgen por diversos motivos dentro de las condiciones del centro de labores. Cuando surgen tienen repercusiones en la salud, el que existan estos riesgos en el trabajo perjudica de manera directa el estado del empleado y por ende su desempeño laboral.

Estos riesgos de índole social y psicológica están conformados por el ambiente de trabajo, clima laboral, las actividades propias del trabajo, el tipo de vínculo que se desarrolle con los compañeros de labores, etc.

C. Condición social

Las relaciones con los compañeros, son muy importantes para que se pueda realizar un desarrollo íntegro del individuo. Por medio de estas el empleado consigue significativos refuerzos sociales de su ámbito más próximo, beneficiando su adaptabilidad a ese entorno. Por otra parte, cuando existe escasez de dichas habilidades, puede producir percepción de ser rechazado, apartado y como consecuencia limitar la calidad de vida del mismo trabajador en el ambiente de trabajo.

Este tipo de habilidades de índole social, se encuentran de manera permanente en todos los aspectos de la vida. Son comportamientos específicos, complejos y variantes; que hacen que el individuo se perciba capaz en varias circunstancias dando como consiguiente un reconocimiento social.

El poder conocer nuevos amigos y sostener aquella amistad de manera continua en el tiempo, permite manifestar las necesidades hacia otras personas, haciendo partícipes a otros de las propias experiencias; siendo un claro ejemplo de este tipo de capacidades.

De manera contradictoria el tener la percepción de no ser competente, puede producir circunstancias de alejamiento social y angustia psicológica haciéndose complicada de sobrellevar (Borges, 2020), (Nochebuena Miranda, 2020)

3. LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS TRABAJADORES DE SALUD

Carrasco-Cortez (2014), considera que la reforma en salud ha cobrado un nuevo impulso en el Perú, debido a que vía decretos legislativos, se quiere implementar una serie de cambios a los cuales se les ha denominado de manera inadecuada 'reforma de salud', ya que no altera en lo fundamental la estructura y funcionamiento de nuestro sistema segmentado y excluyente. En este contexto, se vuelve a relegar y postergar a los actores claves de las reformas, a saber: los trabajadores de salud. Las evidencias de esta situación, entre otras, son las siguientes: la persistencia de la ausencia de rectoría en el campo de los recursos humanos; el sector público no dispone de recursos humanos suficientes para universalizar la cobertura de atención en salud; alarmante déficit de especialistas en regiones, con una distribución centralista e inequitativa; la precarización

del empleo, los crecientes problemas de salud ocupacional, la alta migración de profesionales, la desregulación de la formación y del ejercicio profesional en el Perú.

Las reformas de salud de inspiración neoliberal se caracterizaron por priorizar el tema del financiamiento y la promoción de la participación privada en la provisión de servicios de salud. Más recientemente, se incorporaron temas vinculados con la ampliación de coberturas, pero con distorsión del concepto de universalidad, que pasó de ‘todo para todos’ a ‘lo mejor que se pueda para todos’, concepto operacionalizado con los denominados ‘paquetes, canastas o planes de atención’, lo que ha constituido en la práctica, una medicina pobre para pobres.

Al mismo tiempo, y con el argumento de la “resistencia al cambio”, se promovían cambios para flexibilizar y precarizar el empleo de los trabajadores de salud con las consecuencias conocidas en el bajo desempeño y la baja calidad de atención.

En Perú, vía decretos legislativos, se quiere implementar una mal llamada “reforma de salud”. Este conjunto de normas no aborda los temas centrales de una transformación del sistema de salud que haga realidad el derecho a la salud, se pasó de su reconocimiento formal a garantías explícitas para su cumplimiento; que integre operativamente a los principales prestadores, para superar la segmentación; que universalice la cobertura poblacional, financiera y prestacional; que brinde un trato digno, seguro y de calidad; que disponga de recursos humanos en cantidad y competencias necesarias, distribuidos descentralizada y equitativamente, con trabajo digno.

La situación actual de los trabajadores de salud luego de varios años de reforma, sigue siendo la misma, ya que el sector público no dispone de recursos humanos suficientes para universalizar la cobertura de atención en salud. Por lo que el Minsa admite que en las últimas tres décadas ha empleado diversas estrategias para mejorar la atención en el primer nivel y extender la cobertura en zonas de escaso desarrollo socioeconómico. Sin embargo, actualmente aún persiste el problema de inequidad para el acceso a los servicios de salud en los diferentes niveles de atención, básicamente debido al déficit de recursos humanos adecuadamente calificados para brindar una atención de salud con calidad y pertinencia.

Se emplea estrategias, que se han centrado en el Serums, servicio que, si bien ha ayudado a mejorar transitoriamente la cobertura profesional de atención, ha demostrado ser completamente insuficiente para una solución estructural del problema.

Por otro lado, no existen los incentivos ni las condiciones laborales y profesionales para una efectiva distribución equitativa y descentralizada de los recursos humanos en salud.

Actualmente en el Perú más de 4,100 trabajadores del sector salud que laboran en prevención, control, diagnóstico y tratamiento del coronavirus como locadores de servicios. Los médicos, enfermeros, técnicos, auxiliares y otros profesionales de la salud, debido a su profesión y oficio, constituyen la primera línea de defensa de los establecimientos de salud frente al coronavirus, razón por la que se encuentran más expuestos a contraer la enfermedad.

En las entidades del sector salud se emplean temporalmente, dentro del régimen laboral de Contratación Administrativa de Servicios (CAS), a todo el personal de la salud que presta sus servicios en los establecimientos como locadores en el ámbito de la prevención, control, diagnóstico y tratamiento del coronavirus, según el Decreto de Urgencia 029-2020. A pesar del tiempo desde la promulgación de decreto se siga constatando la presencia de trabajadores de salud bajo el régimen de locación de servicios en plena pandemia.

La contratación en el régimen CAS permitirá garantizar que el personal de salud pueda contar con un seguro de salud a través de EsSalud y gozar de las licencias de ley en caso se le diagnostique Covid-19, así como tener acceso al seguro de vida y seguro complementario de trabajo de riesgo, que establece el Decreto de Urgencia N° 032-2020.

Podemos finalizar, considerando que, si la Constitución reconoce el derecho a la vida, y el derecho a la protección de la salud de las personas, del mismo modo debe reconocer estos derechos en aquellos profesionales que encaran diariamente una enfermedad altamente transmisible deben prestar sus servicios gozando de la protección elemental que brinda el derecho laboral a los trabajadores.

2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

1. INTERNACIONALES

- **Rodríguez Jarabo, Beatriz. (2016). Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en educación y sanidad, España.** Publicado por la Universidad Miguel Hernández de Elche. Tesis Doctoral. **Resumen:** Objetivo: Esclarecer la relación entre SL y CVL y establecer, si es posible, una diferente “identidad” de las dos variables. Método: Este trabajo se ha llevado a cabo como un estudio observacional transversal. La población objeto de estudio estuvo formada por profesionales de los servicios sanitarios y de los servicios educativos de la provincia de Alicante. La muestra estuvo compuesta por 395 sujetos. Variables estudiadas: socio-laborales, preocupación por las condiciones de trabajo, satisfacción laboral, y calidad de vida laboral. Resultados: Las mujeres tienen mayor CVL que los hombres; las mujeres no tienen ni mejor ni peor SL que los hombres; y no hay diferencias en CVL entre hombres y mujeres. No hay diferencias significativas en CVL y SL entre los profesionales de los dos sectores; pero la CVL de los profesionales del sector educativo es mejor que la CVL de los profesionales del sector sanitario. 3. Hay una relación negativa entre la PCT y la SL, y también entre la PCT y la CVL, en todos los casos. Hay una relación positiva entre la SL y la CVL en todos los casos. El sexo, la edad, el sector, la CVL y la SL en su conjunto son un buen conjunto predictor de la CVL. Las dimensiones de la CVL son un buen conjunto predictor de la SL. Creemos que hay base para afirmar que la SL es un determinante importante de la CVL, pero que no debe confundirse con ella.
- **Sánchez Trujillo Magda Gabriela, García Vargas Ma. de Lourdes. (2017) Satisfacción Laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio, México.** Publicado: Scientia et Technica Año XXII, Vol. 22, No. 2, junio de 2017. Universidad Tecnológica de Pereira. ISSN 0122-1701. **Resumen:** El éxito de las organizaciones modernas radica de una manera importante en la capacidad de integrar a los trabajadores en los proyectos empresariales de las compañías, de tal forma que los empleados consideren los

objetivos de la organización como propios. Considerando el factor humano como la base para lograr la competitividad, es importante contar con el personal más calificado y motivado posible. Partiendo de este hecho, éste factor se ha convertido en un recurso estratégico que se debe optimizar. Objetivo: Distinguir la relación entre condiciones de trabajo y la satisfacción laboral entre los trabajadores que laboran en empresas del mismo giro ubicadas en diferentes entidades de México, a través de un enfoque cualitativo que se llevó a cabo guiado de un cuestionario semi-estructurado. Conclusión: Los resultados muestran variaciones, los cuales se relacionan con las condiciones de trabajo, comunicación entre empleado-jefe, logro y motivación.

- **Abrajan Castro, M.; Contreras Padilla, J. y Montoya Ramírez, S. (2009). Grado de Satisfacción Laboral y Condiciones de Trabajo: Una exploración cualitativa, México.** Revista: Enseñanza e Investigación en Psicología. Vol. 14, Num. 1:105-118. **Resumen:** Toda vez que es de importancia para las organizaciones conocer la perspectiva del trabajador y así obtener información valiosa para el mejoramiento de los procesos y la productividad, y además obtener una guía para el aumento de la satisfacción laboral de los miembros que al final impactará en su calidad de vida, se buscó determinar el grado de satisfacción laboral de los empleados en relación con las condiciones laborales en empresas de distinto país de origen (una mexicana y una extranjera) de una ciudad fronteriza por medio del diseño y aplicación de un instrumento semiestructurado. Indicadores: Satisfacción laboral; Condiciones de trabajo; Empresas; Capital humano.

2. NACIONALES

- **Muñante Cárdenas, A. y Pérez Sánchez, M. (2019). Satisfacción Laboral y Motivación de los Profesionales de Enfermería en los Servicios de Hospitalización del Hospital Luis Negreiros Vega Essalud, Lima-Callao.** Publicado Universidad Nacional del Callao. **Resumen:** Objetivo: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y motivación de los profesionales de Enfermería de los Servicios de Hospitalización del Hospital Luis Negreiros Vega

Essalud, 2018. Metodología: Es un estudio de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional y transversal, realizado en una población de 50 profesionales de los Servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Luis Negreiros Vega Essalud, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta con cuestionarios para determinar la Satisfacción y Motivación laboral, los instrumentos fueron sometidos a prueba piloto para hallar su confiabilidad. Resultados: Los profesionales de enfermería tienen nivel de satisfacción laboral media 45% (23), baja 30% (15) y satisfacción alta 25% (12), asimismo la motivación fue media 45% (23), baja 35% (17) y motivación alta 20% (10); a la aplicación del X^2 con un nivel de significancia de 0,05 se obtuvieron valores superiores al valor crítico entre la motivación y la satisfacción laboral ($X^2=9,8307$ y $p=0,043$), así como para cada una de sus dimensiones: el bienestar laboral ($X^2=9,757$ y $p=0,003$), el reconocimiento ($X^2 =9,679$ y $p=0,0002$) y las relaciones interpersonales ($X^2 =9,907$ y $p=0,000$). Conclusión: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la motivación en los profesionales de Enfermería de los Servicios de Hospitalización.

- **Ayca Ale, Rosario Guadalupe. (2018). Influencia de las Condiciones de Trabajo en la Satisfacción Laboral del Usuario Interno del Puesto de Salud las Begonias, Tacna.** Publicado: Alicia Concytec. Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo. **Resumen:** 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. Metodología: 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. Resultados: 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.

- **Contreras Horna, Azucena Magdalena. (2017). Condiciones de salud y satisfacción laboral según régimen laboral en enfermeros del Policlínico Pablo Bermúdez, Lima.** Publicado: Alicia Concytec. Tesis Doctorado Universidad César Vallejo. **Resumen:** Objetivo: Determinar la relación que existe entre las condiciones de salud, la satisfacción laboral según el régimen laboral de los enfermeros del Policlínico Pablo Bermúdez. Metodología: El método utilizado fue descriptivo, explicativo, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 30 Enfermeros que laboran en el Policlínico Pablo Bermúdez. Se aplicó dos instrumentos: uno para medir satisfacción laboral y otro para las condiciones de salud, validados en estudios de investigación anteriores. Los resultados obtenidos aceptan las hipótesis alternas planteadas; existen diferencias significativas entre condiciones de salud y satisfacción laboral según régimen laboral, se estableció correlación significativa entre condiciones de salud y satisfacción laboral. Conclusiones: Las diferencias significativas encontradas reflejan que las condiciones de salud que presenten los enfermeros y la satisfacción laboral son diferentes según régimen laboral y existe una correlación significativa entre las dos variables condiciones de salud y satisfacción laboral según régimen laboral.
- **Akamine Perea, Marco Antonio. (2017). Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo del Hospital María**

Auxiliadora, Lima. Publicado: Alicia Concytec. Tesis Maestría Universidad César Vallejo. **Resumen:** Objetivo: Establecer la relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital María Auxiliadora en el año 2017. Metodología: El tipo de investigación según su finalidad fue básico, según su nivel fue correlacional y según su temporalidad fue transversal; se utilizó un diseño no experimental, ya que se identificó y se describió las características de las variables estudiadas para proponer cambios en la realidad problemática. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta para los trabajadores administrativos del Hospital María Auxiliadora. Por lo tanto, la población y la muestra estuvieron conformada por 179 trabajadores. Resultados: Se evidenció que existe una correlación positiva según el Rho de Spearman de 0.796, por la cual se concluyó que las condiciones de trabajo se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del Hospital María Auxiliadora.

- **Rengifo Torres, Antony Andre. (2015). Condición laboral y grado de satisfacción del personal de salud en el centro de Salud 9 de Octubre, Pucallpa.** Publicado: Alicia Concytec. Tesis de Pregrado Universidad de Ucayali. **Resumen:** Objetivo: Establecer la asociación entre las condiciones laborales y el grado de satisfacción del personal de salud que labora en el Centro de Salud 9 de Octubre, Pucallpa. Metodología: Corresponde al diseño no experimental, correlacional. La muestra fueron 33 trabajadores de salud entre profesionales y técnicos. Para recolectar información sobre satisfacción laboral se hizo uso del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 elaborado por Melia y Peiró (1989) y adaptado por los investigadores, para valorar condición laboral se hizo uso de un cuestionario de 11 ítems elaborado por los investigadores. Resultados: Se encontró que 63.33% del personal de salud son mayores de 40 años, 60% son mujeres, 50% son técnicos en enfermería, además, en términos generales se evidencia asociación significativa entre la condición laboral y el grado de satisfacción del personal de salud evidenciado por un alto nivel de insatisfacción respecto a excesivas horas de trabajo, no recibir capacitación, asensos ni oportunidades de desarrollo. Conclusión: Que los trabajadores de salud

demuestran insatisfacción respecto a las condiciones laborales que reciben en el Centro de Salud 9 de Octubre de Pucallpa.

3. LOCALES

- **De la Jara Riquelme, José Alfredo (2018). Motivación y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Administrativa de la Gerencia Regional de Salud Arequipa.** Publicado Alicia Concytec. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo. **Resumen:** Objetivo: Determinar la relación entre la Motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud Arequipa – 2018. Metodología: El tipo de investigación es cualitativa no experimental, con diseño descriptivo correlacional de modo transversal, el análisis es predominantemente cualitativo, porque responde al resultado de la aplicación del instrumento de recolección de datos; presenta una muestra poblacional universal de 101 trabajadores administrativos y un muestreo censal. Para el trabajo de recolección de datos, se empleó la técnica de la encuesta, aplicándose dos cuestionarios con ítems referidos a las dimensiones e indicadores de las variables motivación y satisfacción laboral. Los datos recogidos se procesaron con el software estadístico SPSS V22 y Excel V.2013. Resultados: Que sí existe una correlación significativa entre las variables Motivación y Satisfacción Laboral, ya que el coeficiente de correlación de rho de Spearman es = 0.491. Asimismo, se observa correlación entre motivación y la dimensión de la Variable 2 condiciones físicas con coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0.249; también existe correlación entre motivación y la dimensión de la Variable 2 beneficios con coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0.285; correlación entre motivación y la dimensión de la Variable 2 políticas con coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0.266; correlación entre motivación y la dimensión de la Variable 2 relaciones con coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0.413; y correlación entre motivación y la dimensión de la Variable 2 realización personal con coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0.321. Estos resultados sirvieron para describir lo previsto en los objetivos propuestos tanto específicos como el general.

CAPITULO II.

METODOLOGÍA

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN

1.1 TÉCNICAS

Para la recolección de datos se utilizó el Cuestionario.

1.2 INSTRUMENTO

Los instrumentos utilizados fueron:

- Cédula de Preguntas sobre Condiciones de Trabajo
- Cédula de Preguntas sobre Satisfacción Laboral

1.3 CUADRO DE COHERENCIAS

Variables	Indicadores	Sub Indicadores	Técnica e Instrumentos	Ítems
Variable Independiente Condiciones de trabajo	1. Condiciones físicas	1.1. Recursos físicos 1.2. Recursos ambientales 1.3. Recursos materiales	Cuestionario y Cédula de Preguntas sobre Condiciones de Trabajo	1,2,3,4,5
	2. Condiciones psicológicas	2.1 Tiempo 2.2 Complejidad 2.3 Rapidez 2.4 Atención		6,7,8,9,10,11
	3. Condiciones sociales	3.1 Comunicación 3.2 Relaciones personales		12,13,14,15
Variable Dependiente Satisfacción Laboral	1. Trabajo Actual	1.1. Objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo. 1.2. Organización del servicio. 1.3. Desarrollo de habilidades. 1.4. Información del desempeño.	Cuestionario y Cédula de Preguntas sobre Satisfacción Laboral MINSAL (2002)	1, 2, 3, 4
	2. Trabajo en general	2.1. Adaptación al medio laboral. 2.2. Recursos, herramientas e instrumentos suficientes. 2.3. Satisfacción en el centro laboral.		5, 6, 7
	3. Interacción con el Jefe Inmediato	3.6. Reconocimiento del trabajo bien hecho. 3.7. Solución de problemas. 3.8. Dominio técnico y conocimientos de sus funciones. 3.9. Toman decisiones. 3.10. Comunicación.		8, 9, 10, 11, 12

4.	Oportunidades de progreso	4.1. Capacitación permanente. 4.2. Oportunidad para recibir capacitación	13, 14
5.	Remuneraciones e incentivos	5.1. Remuneración adecuada 5.2. Atención de necesidades primordiales del personal.	15, 16
6.	Interrelación con los Compañeros de Trabajo	6.1. Trabajo en equipo. 6.2. Comunicación abierta.	17, 18
7.	Ambiente de Trabajo	7.1. Claro y transparente 7.2. Buen trato 7.3. Identificación Institucional	19, 20, 21, 22

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. UBICACIÓN ESPACIAL

El Centro de Salud Sandrita Pérez – El Pedregal es un establecimiento de salud de categorías del EESS I-4, Código de Renaes 1325. Ubicado en el Plaza principal s/n del centro población Villa el Pedregal, del distrito de Majes, provincia de Caylloma, perteneciente a la micro red El Pedregal, de la Red Arequipa Caylloma, Diresa Arequipa, realiza sus actividades en el área urbana. Actualmente el establecimiento de salud cuenta con 90 trabajadores distribuidos entre médicos, odontólogos, veterinarios, obstetras, enfermeras, asistentes sociales, psicólogos, nutricionistas, técnicos de enfermería, técnicos administrativos, chofer y personal de servicio y cuenta con 9 establecimientos de salud a su cargo.

2.2. UBICACIÓN TEMPORAL

2.2.1. Cronología: Los datos estudiados corresponden a noviembre de 2020.

2.2.2. Corte y visión temporal: Transversal, porque se tomó la información en un solo momento.

2.3. UNIDADES DE ESTUDIO

Estuvo conformado por los 64 trabajadores del Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal de Arequipa.

Distribuidos de la siguiente manera:

Grupo ocupacional	N°
· Médicos	11
· Obstetras	8
· Odontólogos	2
· Enfermeros	13
· Químico-Farmacéutico	2
· Nutricionista	1
· Asistente Social	2
· Técnicos de Enfermería	9
· Psicólogo	1
· Médico veterinario	1
· Biólogo	2
· Personal administrativo	7
· Limpieza	3
· Chofer	1
· Técnico Operador	1
Total	64

Criterios de Inclusión:

- Trabajadores de ambos géneros
- Trabajadores con más de 1 año de servicio en el Centro de Salud.

Criterios de Exclusión:

- Trabajadores con licencia por enfermedad y/o vacaciones

2.3.1. MUESTRA

Se determinó trabajar con 60 Trabajadores que laboran en el Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal.

3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. ORGANIZACIÓN

- Una vez aprobado el proyecto, para efectos de la recolección de datos, se coordinará con la Gerencia de la Micro Red El Pedregal, para que autorice la aplicación del instrumento.
- Se aplicó el instrumento al personal, según el rol de trabajo, y en sus tiempos libres, para no interrumpir su trabajo.

3.2. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CONDICIONES DE TRABAJO

Validez: Este instrumento fue elaborado por Cisneros (2011), retomando aspectos revisados en investigaciones similares y modificado por las autoras, teniendo en cuenta la clasificación planteada por la Organización Internacional del trabajo (OIT). La confiabilidad del instrumento medida por el coeficiente Alfa de Cronbach fue 0,703.

Para la variable condiciones de trabajo. Se analizará a través de frecuencias absolutas y relativas en tres niveles: Bueno, regular y malo. Para determinar las condiciones se tomó como base los puntajes mínimo y máximo, las condiciones de trabajo global se hicieron a partir de la suma de dimensiones, 15 como mínimo y 75 como máximo, por lo que se elabora los siguientes rangos de ponderación.

Asignación de valor a cada ítem.

Valor	Escala de medición
1	Totalmente en desacuerdo con la opinión
2	Pocas veces de acuerdo con la opinión
3	Indiferente a la opinión
4	Mayormente de acuerdo la opinión
5	Totalmente de acuerdo con la opinión

Fuente: cuestionario condiciones de trabajo.

Ponderación de condiciones de trabajo general.

Dimensiones determinantes	bueno	regular	malo
General	56-75	36-55	15-35
Físicas	19-25	12-18	5-11
Psicológicas	22-30	14-21	6-13
Sociales	16-20	10-15	4-9

Fuente: cuestionario condiciones de trabajo.

SATISFACCIÓN LABORAL

Instrumento validado por el Ministerio de Salud – MINSA, 2002

En la variable Satisfacción Laboral, se utilizará el instrumento para evaluar la variable sobre satisfacción laboral, éste ya está validado por el ministerio de salud del Perú y ha sido aplicado en los diversos establecimientos de salud del país desde el año 2002. El instrumento denominado “Encuesta de satisfacción del personal de salud” pretende recoger información sobre las percepciones que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo y que se traduce generalmente en la satisfacción o insatisfacción en relación a lo que espera de la organización y lo que percibe de ella.

Calificación

5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

Trabajo Actual: 04 ítems

Satisfecho : (14 - 20 pts)
Parcialmente satisfecho : (10 - 13 pts)
Insatisfecho : (4 - 9 pts)

Trabajo en General: 03 ítems

Satisfecho : (11 - 15 pts)
Parcialmente satisfecho : (8 - 10 pts)
Insatisfecho : (3 - 7 pts)

Interacción con el Jefe Inmediato: 05 ítems

Satisfecho : (18 - 25 pts)
Parcialmente satisfecho : (13 - 17 pts)
Insatisfecho : (5 - 12 pts)

Oportunidad de progreso: 02 ítems

Satisfecho : (7 - 10 pts)
Parcialmente satisfecho : (6 pts)
Insatisfecho : (2 - 5 pts)

Remuneraciones e Incentivos: 02 ítems

Satisfecho : (7 - 10 pts)
Parcialmente satisfecho : (6 pts)
Insatisfecho : (2 - 5 pts)

Interrelación con los Compañeros de Trabajo: 02 ítems

Satisfecho : (7 - 10 pts)
Parcialmente satisfecho : (6 pts)
Insatisfecho : (2 - 5 pts)

Ambiente de trabajo: 04 ítems

Satisfecho	:	(14 - 20 pts)
Parcialmente satisfecho	:	(10 - 13 pts)
Insatisfecho	:	(4 - 9 pts)

SATISFACCIÓN LABORAL

Satisfecho	:	(71 - 110 pts)
Parcialmente satisfecho	:	(60 - 70 pts)
Insatisfecho	:	(22 - 59 pts)

3.3. CRITERIOS PARA MANEJO DE RESULTADOS

3.3.1. Plan de procesamiento

b) Tipo de procesamiento: En el presente trabajo de investigación se optó por un procesamiento mixto (procesamiento electrónico y procesamiento manual)

c) Operaciones de la Sistematización: Se realizó un plan de tabulación y un plan de codificación.

3.3.2. Plan de Análisis Estadístico: Con el fin de obtener con mayor precisión, velocidad, consumo de recursos y tiempo, los datos fueron procesados y analizados en El programa SPSS22, para su análisis y procesamiento. Cada variable ingresada fue analizada mediante estadísticos descriptivos tales como, frecuencias absolutas y relativas. Las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores serán estimados mediante la prueba estadística de Correlación de Spearman. Todos los resultados analizados fueron presentados en tablas y gráficos según permita entender mejor los resultados del estudio, cada uno con su respectiva interpretación descriptiva de los datos.



1. RESULTADO

Tabla 1

Población en Estudio según Edad. Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal

Edad	Fr.	%
20 a 30 años	5	8.3
31 a 40 años	24	40.0
41 a 50 años	23	38.3
51 a más años	8	13.3
Total	60	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora.

En la tabla 1, podemos observar que la población en estudio presenta en un 40.0% edades de 31 a 40 años, el 38.3% tienen de 41 a 50 años, el 13.3% tiene de 51 a más años y el 8.3% tienen de 20 a 30 años.

Lo que nos permite indicar, que las edades que presentan mayores porcentajes son los rangos de edades de 31 a 40 años y de 41 a 50 años, respectivamente.

Gráfico 1

Población de Estudio según Edad. Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal

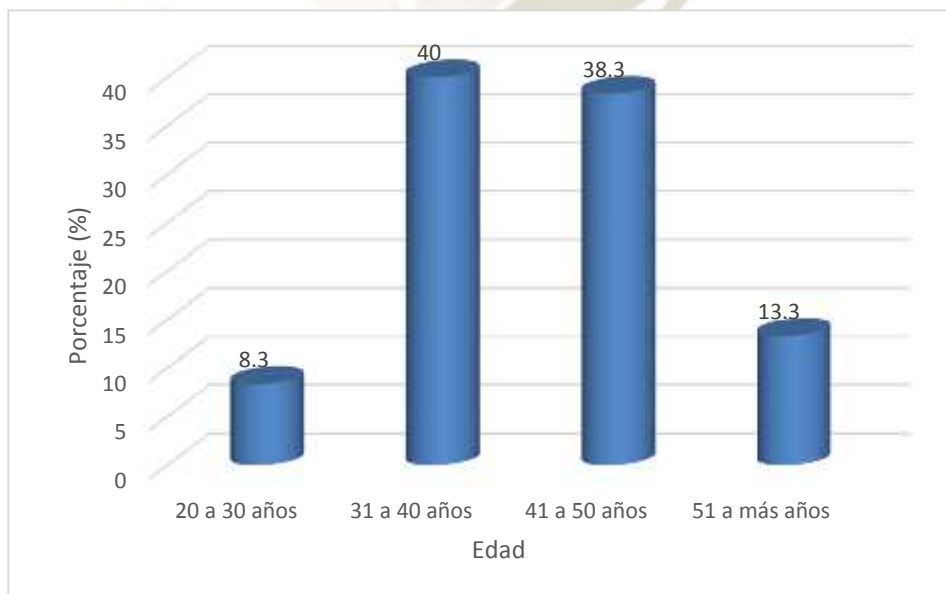


Tabla 2

Población de Estudio según Sexo. Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal

Sexo	Fr.	%
Masculino	18	30.0
Femenino	42	70.0
Total	60	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora.

En la tabla 2, podemos observar que la población en estudio en un 70.0% pertenecen al sexo femenino y el 30.0% corresponde al sexo masculino.

Lo que nos permite indicar, que la población en estudio en gran mayoría son mujeres.

Gráfico 2

Población de Estudio según Sexo. Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal

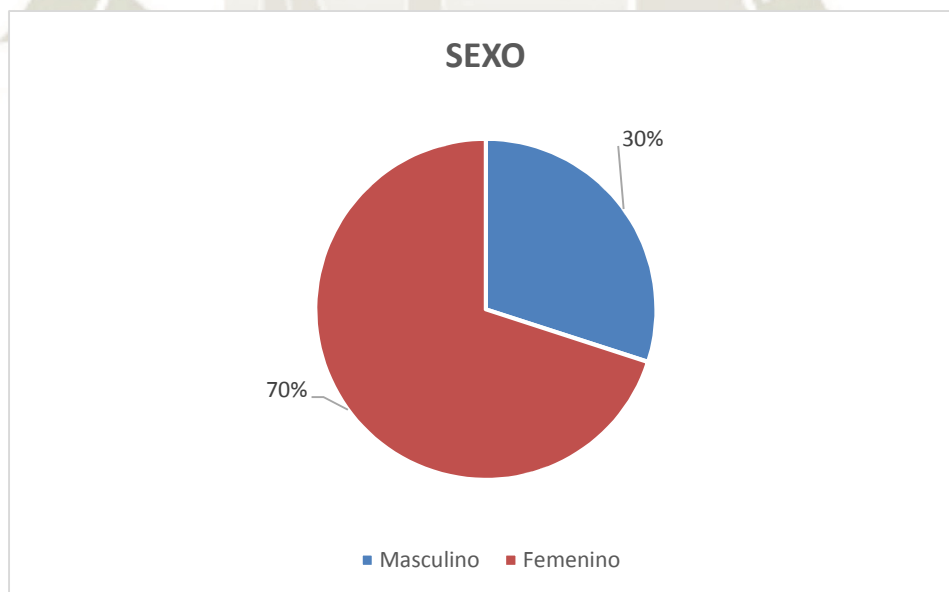


Tabla 3

Población de Estudio según Tiempo de Servicio. Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal

Tiempo de Servicio	Fr.	%
1 a 5 años	14	23.3
6 a 10 años	33	55.0
11 a 15 años	13	21.7
Total	60	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora.

En la tabla 3, podemos observar que la población en estudio en cuanto al tiempo de servicio un 55.0% vienen laborando de 6 a 10 años, el 23.3% de 1 a 5 años, el 21.7% de 11 a 15 años.

Lo que nos permite indicar, que más de la mitad del personal que labora en el Centro de Salud, tienen de 6 a 10 años laborando.

Gráfico 3

Población de Estudio según Tiempo de Servicio. Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal



Tabla 4

Población de Estudio según Condición Laboral. Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal

Condición Laboral	Fr.	%
Contratado	9	15.0
Nombrado	48	80.0
Otra modalidad	3	5.0
Total	60	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla 4, podemos observar que la población en estudio presenta en un 80.0% una condición laboral de nombrado, el 15.0% de contratado y el 5.0% tiene otra modalidad de condición laboral.

Lo que nos permite indicar, que la condición laboral predominante es el de nombrado.

Gráfico 4

Población de Estudio según Condición Laboral. Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal

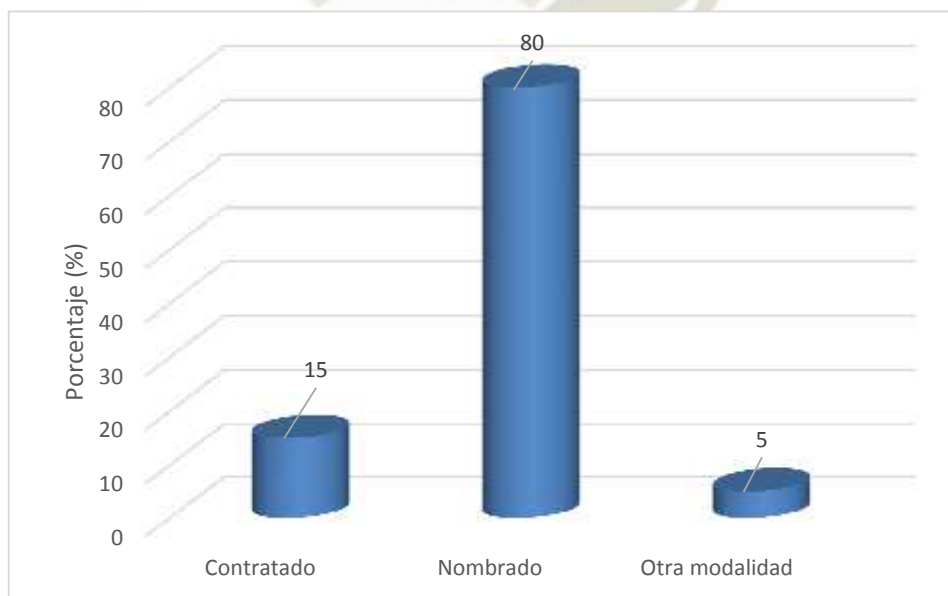


Tabla 5

Población de Estudio según Condiciones de Trabajo. Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal

Condiciones de Trabajo	Fr.	%
Malo	1	1.7
Regular	54	90.0
Bueno	5	12.3
Total	60	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora.

En la tabla 5, podemos observar que un 90.0% de la población en estudio ubicaron a las condiciones de trabajo en la categoría de “regular”, un 12.3% en la categoría “bueno” y 1.7% en la categoría de “malo”.

Por lo que podemos indicar, que más de las tres cuartas partes de la población en estudio percibe que sus condiciones de trabajo son regulares.

Gráfico 5

Población de Estudio según Condiciones de Trabajo. Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal

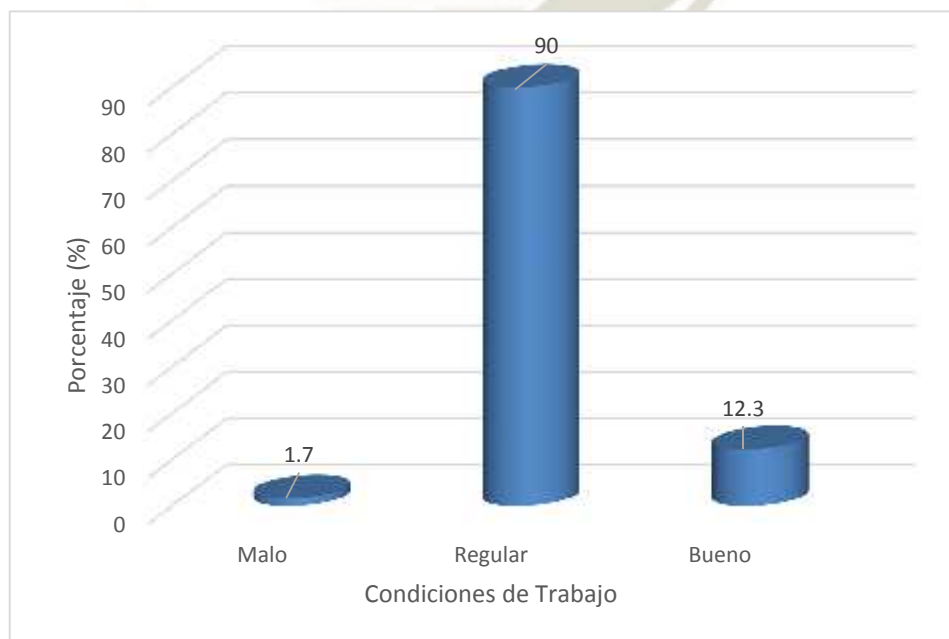


Tabla 6

Población de Estudio según Condiciones físicas. Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal

Condiciones físicas	Fr.	%
Malo	4	6.7
Regular	40	66.7
Bueno	16	26.7
Total	60	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora.

En la tabla 6, podemos observar que un 66.7% de la población en estudio ubicaron las condiciones físicas en la categoría de “regular”, un 26.7% en la categoría “bueno” y 6.7% en la categoría de “malo”.

Por lo que podemos indicar, que las dos terceras partes de la población en estudio percibe que las condiciones físicas son regulares.

Gráfico 6

Población de Estudio según Condiciones físicas. Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal

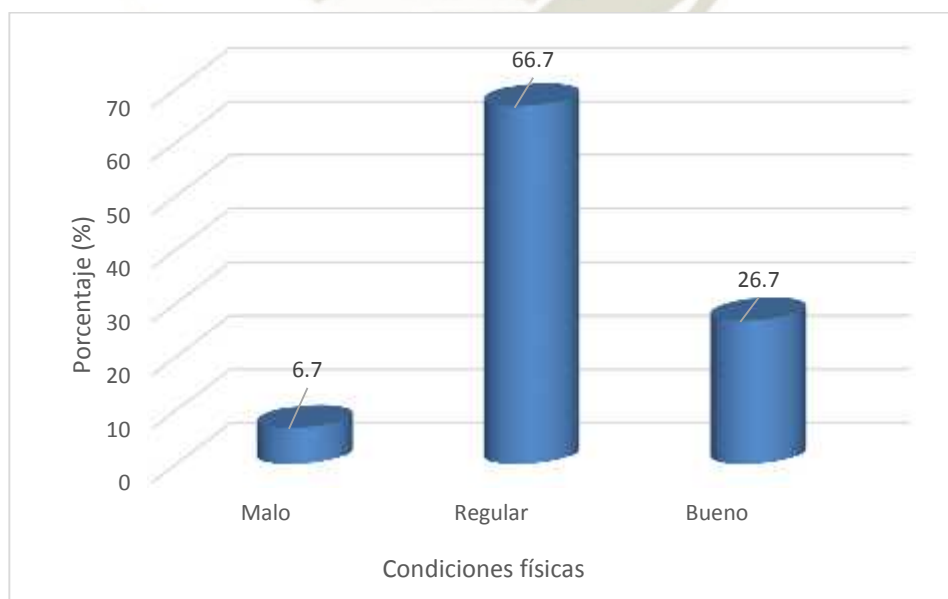


Tabla 7

Población de Estudio según Condiciones Psicológicas. Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal

Condiciones Psicológicas	Fr.	%
Malo	1	1.7
Regular	56	93.3
Bueno	3	5.0
Total	60	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora.

En la tabla 7, podemos observar que un 93.3% de la población en estudio ubicaron a las condiciones psicológicas en la categoría de “regular”, un 5.0% en la categoría “bueno” y 1.7% en la categoría de “malo”.

Por lo que podemos indicar, que más de las tres cuartas partes de la población en estudio perciben que las condiciones psicológicas en su trabajo son regulares.

Gráfico 7

Población de Estudio según Condiciones Psicológicas. Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal

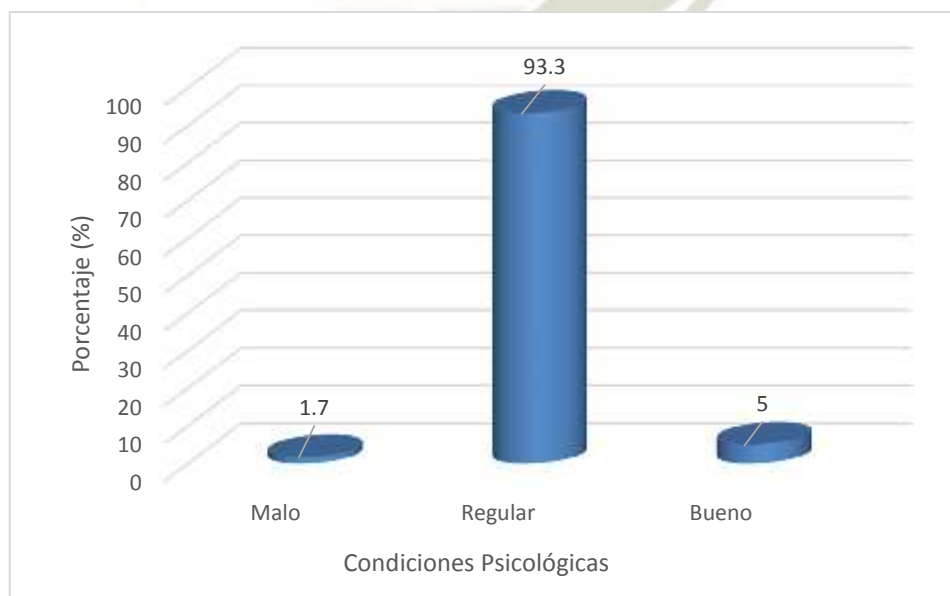


Tabla 8

Población de Estudio según Condiciones Sociales. Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal

Condiciones Sociales	Fr.	%
Malo	7	11.7
Regular	45	75.0
Bueno	8	13.3
Total	60	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla 8, podemos observar que un 75.0% de la población en estudio ubicaron a las condiciones sociales en la categoría de “regular”, un 13.3% en la categoría “bueno” y 11.7% en la categoría de “malo”.

Por lo que podemos indicar, que las tres cuartas partes de la población en estudio perciben que las condiciones sociales son regulares.

Gráfico 8

Población de Estudio según Condiciones Sociales. Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal

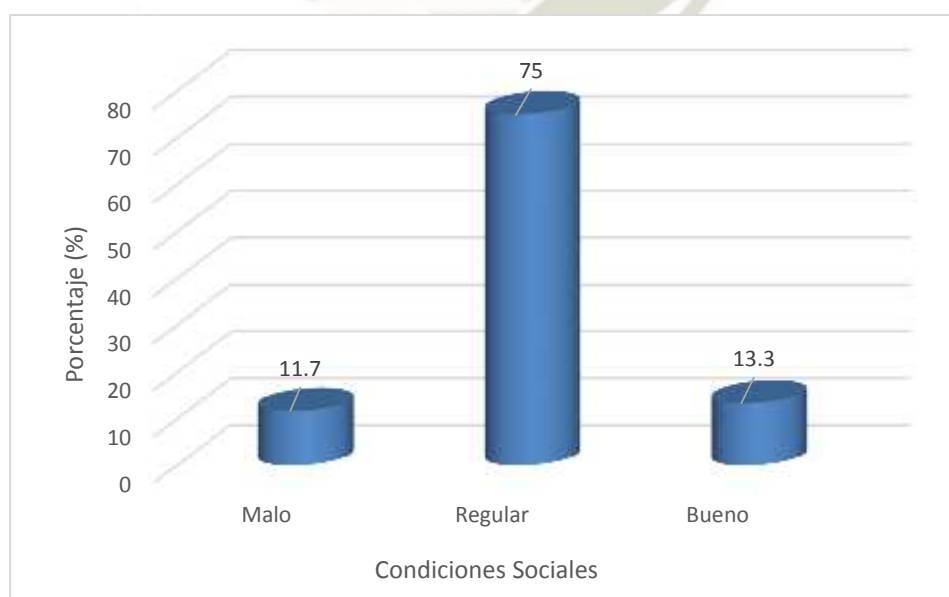


Tabla 9

Población de Estudio según Satisfacción Laboral. Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal

Satisfacción Laboral	Fr.	%
Insatisfecho	0	0.0
Parcialmente satisfecho	40	66.7
Satisfecho	20	33.3
Total	60	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla 9, podemos observar que un 66.7% de la población en estudio ubicaron a la satisfacción laboral en la categoría de parcialmente satisfecho y un 33.3% en la categoría de satisfecho.

Lo que evidencia, que el personal que labora en el Centro de Salud, se encuentra parcialmente satisfecho con su actividad laboral.

Gráfico 9

Población de Estudio según Satisfacción Laboral. Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal



Tabla 10

Población de Estudio según Trabajo Actual. Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal

Trabajo Actual	Fr.	%
Insatisfecho	5	8.3
Parcialmente satisfecho	29	48.3
Satisfecho	26	43.3
Total	60	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla 10, podemos observar que un 48.3% de la población en estudio ubicaron al trabajo actual en la categoría de parcialmente satisfecho, un 43.3% en la categoría de satisfecho y 8.3% en la categoría de insatisfecho.

Lo que evidencia, que el personal que labora en el Centro de Salud, se encuentra parcialmente satisfecho con su trabajo actual.

Gráfico 10

Población de Estudio según Trabajo Actual. Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal

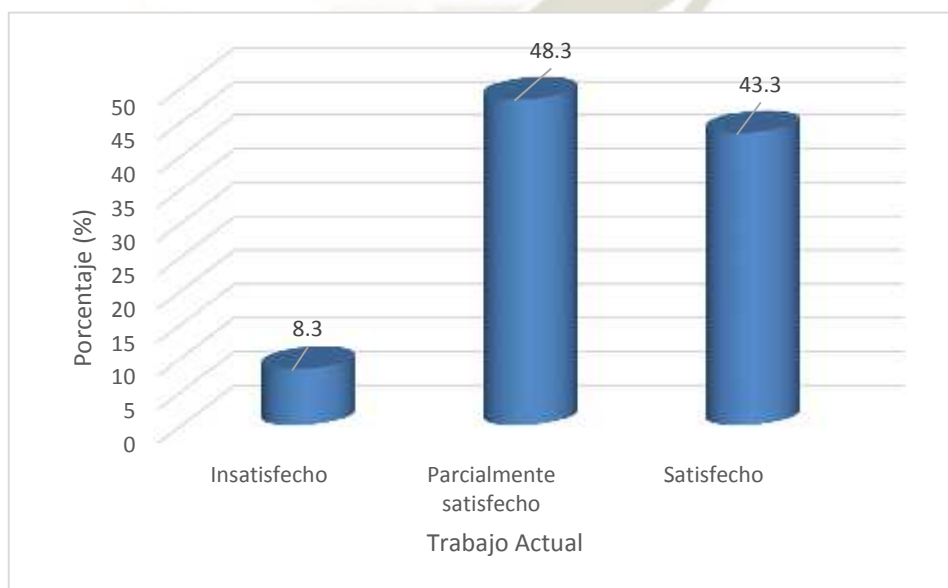


Tabla 11

Población de Estudio según Trabajo en General. Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal

Trabajo en General	Fr.	%
Insatisfecho	11	18.3
Parcialmente satisfecho	32	53.3
Satisfecho	17	28.3
Total	60	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla 11, podemos observar que un 53.3% de la población en estudio ubicaron al trabajo en general en la categoría de parcialmente satisfecho, un 28.3% en la categoría de satisfecho y 18.3% en la categoría de insatisfecho.

Lo que evidencia, que el personal que labora en el Centro de Salud, se encuentra parcialmente satisfecho con su trabajo en general.

Gráfico 11

Población de Estudio según Trabajo en General. Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal



Tabla 12

**Población de Estudio según Interacción con el Jefe Inmediato. Centro de Salud
Sandrita Pérez El Pedregal**

Interacción con el Jefe Inmediato	Fr.	%
Insatisfecho	1	1.7
Parcialmente satisfecho	52	86.7
Satisfecho	7	11.7
Total	60	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla 12, podemos observar que un 86.7% de la población en estudio ubicaron a la interacción con el jefe inmediato en la categoría de parcialmente satisfecho, un 11.7% en la categoría de satisfecho y 1.7% en la categoría de insatisfecho.

Lo que evidencia, que el personal que labora en el Centro de Salud, se encuentra parcialmente satisfecho con respecto a la interacción con el Jefe Inmediato.

Gráfico 12

**Población de Estudio según Interacción con el Jefe Inmediato. Centro de Salud
Sandrita Pérez El Pedregal**

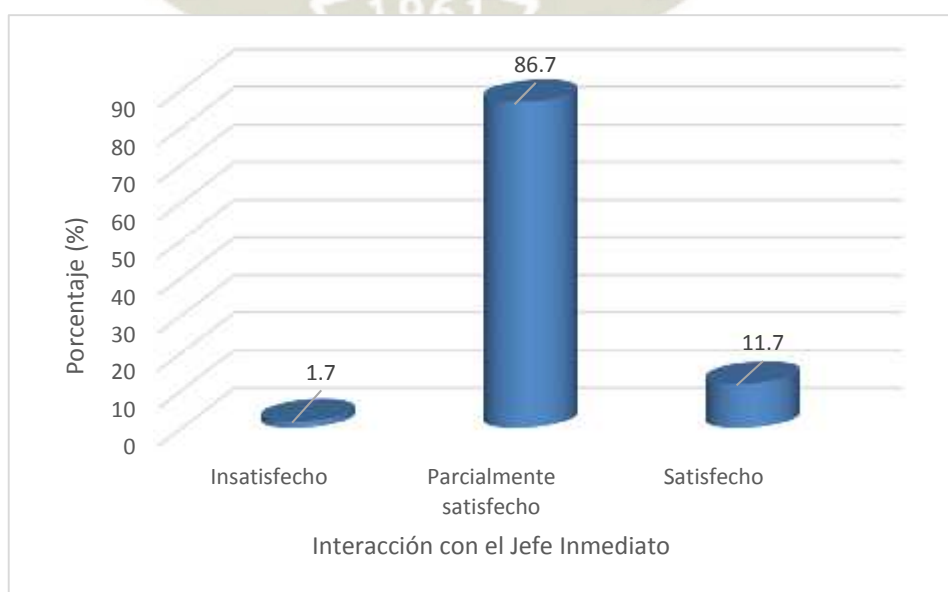


Tabla 13

**Población de Estudio según Oportunidades de Progreso. Centro de Salud Sandrita
Pérez El Pedregal**

Oportunidades de progreso	Fr.	%
Insatisfecho	17	28.3
Parcialmente satisfecho	10	16.7
Satisfecho	33	55.0
Total	60	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla 13, podemos observar que un 55.0% de la población en estudio ubicaron a las oportunidades de progreso en la categoría de satisfecho, un 28.3% en la categoría de insatisfecho y 16.7% en la categoría de parcialmente satisfecho.

Lo que evidencia, que el personal que labora en el Centro de Salud, se encuentra satisfecho con las oportunidades de progreso.

Gráfico 13

**Población de Estudio según Oportunidades de Progreso. Centro de Salud Sandrita
Pérez El Pedregal**



Tabla 14

**Población de Estudio según Remuneraciones e Incentivos. Centro de Salud Sandrita
Pérez El Pedregal**

Remuneraciones e Incentivos	Fr.	%
Insatisfecho	17	28.3
Parcialmente satisfecho	12	20.0
Satisfecho	31	51.7
Total	60	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla 14, podemos observar que un 51.7% de la población en estudio ubicaron en las remuneraciones e incentivos en la categoría de satisfecho, un 28.3% en la categoría de insatisfecho y 20.0% en la categoría de parcialmente satisfecho.

Lo que evidencia, que el personal que labora en el Centro de Salud, se encuentra satisfecho con sus remuneraciones e incentivos.

Gráfico 14

**Población de Estudio según Remuneraciones e Incentivos. Centro de Salud Sandrita
Pérez El Pedregal**



Tabla 15

Población de Estudio según Interrelación con los Compañeros de Trabajo. Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal

Interrelación con los Compañeros de Trabajo	Fr.	%
Insatisfecho	14	23.3
Parcialmente satisfecho	12	20.0
Satisfecho	34	56.7
Total	60	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora.

En la tabla 15, podemos observar que un 56.7% de la población en estudio ubicaron en la interrelación con los compañeros de trabajo en la categoría de satisfecho, un 23.3% en la categoría de insatisfecho y 20.0% en la categoría de parcialmente satisfecho.

Lo que evidencia, que el personal que labora en el Centro de Salud, se encuentra satisfecho con su interrelación con los compañeros de trabajo.

Gráfico 15

Población de Estudio según Interrelación con los Compañeros de Trabajo. Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal



Tabla 16

**Población de Estudio según Ambiente de Trabajo. Centro de Salud Sandrita Pérez
El Pedregal**

Ambiente de Trabajo	Fr.	%
Insatisfecho	14	23.3
Parcialmente satisfecho	21	35.0
Satisfecho	25	41.7
Total	60	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la tabla 16, podemos observar que un 41.7% de la población en estudio ubicaron en el ambiente de trabajo en la categoría de satisfecho, un 35.0% en la categoría de parcialmente satisfecho y 23.3% en la categoría de insatisfecho.

Lo que evidencia, que el personal que labora en el Centro de Salud, se encuentra satisfecho y parcialmente satisfecho con el ambiente de trabajo.

Gráfico 16

**Población de Estudio según Ambiente de Trabajo. Centro de Salud Sandrita Pérez El
Pedregal**

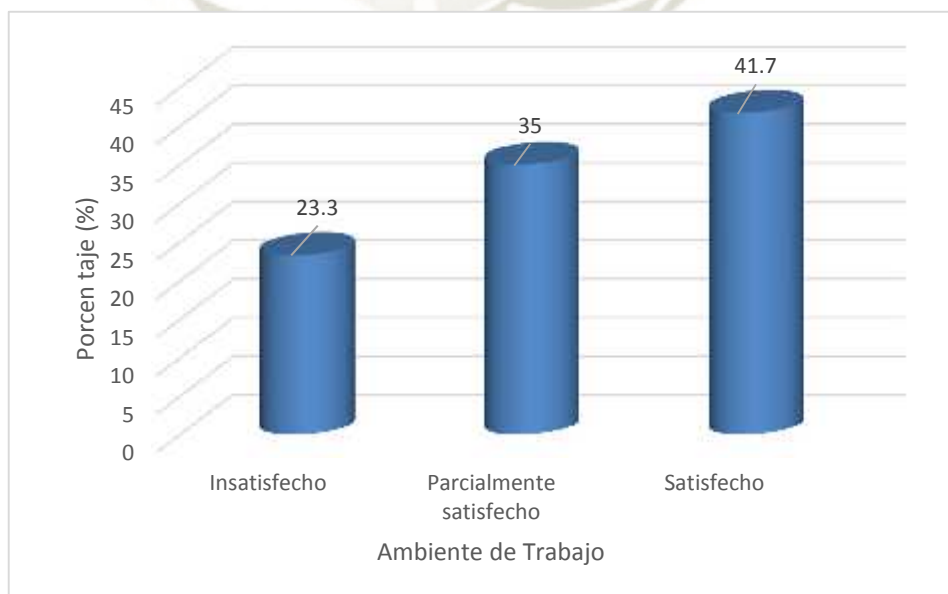


Tabla 17

**Correlación entre Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral. Centro de Salud
Sandrita Pérez El Pedregal**

			Condiciones de Trabajo	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Condiciones de Trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,082
		Sig. (bilateral)	.	,266
		N	60	60
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,082	1,000
		Sig. (bilateral)	,266	.
		N	60	60

La tabla 17, muestra un coeficiente de correlación de Spearman positiva alta entre las variables condiciones de trabajo y satisfacción laboral ($\rho = ,082$; $p < 0,01$), lo que significa que, a mejores condiciones de trabajo el trabajador experimenta mayor satisfacción laboral.

Tabla 18

Consolidado de Correlación entre las Condiciones de Físicas, Psicológicas y Sociales con el nivel de Satisfacción Laboral. Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal

			Condiciones Físicas	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Condiciones Físicas	Coefficiente de correlación	1,000	,286*
		Sig. (bilateral)	.	,027
		N	60	60
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,286*	1,000
		Sig. (bilateral)	,027	.
		N	60	60

			Condiciones Psicológicas	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Condiciones Psicológicas	Coefficiente de correlación	1,000	,189
		Sig. (bilateral)	.	,148
		N	60	60
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,189	1,000
		Sig. (bilateral)	,148	.
		N	60	60

			Condiciones Sociales	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Condiciones Sociales	Coefficiente de correlación	1,000	-,236
		Sig. (bilateral)	.	,070
		N	60	60
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	-,236	1,000
		Sig. (bilateral)	,070	.
		N	60	60

En cuanto a las condiciones físicas, se puede observar que el coeficiente de correlación de Spearman positiva baja entre el indicador condiciones físicas y la variable satisfacción laboral ($\rho=,286$; $p<0,01$), lo que significa que, a mejores condiciones físicas en el trabajo el trabajador experimentará mayor satisfacción laboral.

En cuanto a las condiciones psicológicas, se puede observar que el coeficiente de correlación de Spearman positiva muy baja entre el indicador condiciones psicológicas y la variable satisfacción laboral ($\rho=,189$; $p<0,01$), lo que significa que, a mejores condiciones psicológicas en el trabajo el trabajador experimentará mayor satisfacción laboral.

En cuanto a las condiciones sociales, se puede observar que el coeficiente de correlación de Spearman negativa baja entre el indicador condiciones sociales y la variable satisfacción laboral ($\rho=-,236$; $p<0,01$), lo que significa que, a mejores condiciones sociales en el trabajo el trabajador experimentará mayor satisfacción laboral.

2. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos por el instrumento aplicado al personal que labora en el Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal, se encontró que existe un rango de edades predominantes de 31 a 40 años, seguido del rango de 41 a 50 años de edad, una gran mayoría de los trabajadores son mujeres, que llevan entre 6 a 10 años como tiempo de servicio y la condición predominante es la de nombrado.

El personal que labora actualmente en el establecimiento de salud, presenta en un 90.0% una percepción “regular” de las condiciones de trabajo, siendo mayor la percepción de las condiciones psicológicas (93.3%). En cuanto al nivel de satisfacción un 66.7% del personal se encuentra parcialmente satisfecho; existiendo mayor predominio en los indicadores con trabajo actual, trabajo en general e interacción con el jefe. La correlación se determinó con el Coeficiente de Spearman dio un valor de $Rho=0,082$, lo cual determinó efectivamente que hay vínculo positivo alto y significativo entre las variables con un p valor de 0,000 donde $p<0.01$, lo que corrobora que expositiva la relación entre las condiciones de trabajo y satisfacción laboral en esta población, ya que el 90.0% de los trabajadores considero que las condiciones de trabajo son regulares por lo tanto el 66.9% de los trabajadores tiene una mediana satisfacción, esto sustenta que entre las variables existe una relación directamente proporcional.

Estudios similares, como el de Ayca (2018), se pudo encontrar que las condiciones de trabajo son regulares con un 74.1%, donde las dimensiones el trabajador percibe que tanto las condiciones físicas como las sociales son regulares obteniendo un 81.5% en ambas. En cuanto a la 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.

En la investigación de Akamine (2017), se encontró que existe una correlación positiva según el Rho de Spearman de 0.796, por la cual se concluyó que las condiciones de trabajo se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del Hospital María Auxiliadora.

En el otro extremo encontramos, la investigación realizada por Rengifo (2015), quien realizó su estudio en 33 trabajadores de salud entre profesionales y técnicos, donde encontró que 63.33% del personal de salud son mayores de 40 años, 60% son mujeres, 50% son técnicos en enfermería, además, en términos generales se evidencia asociación significativa entre la condición laboral y el grado de satisfacción del personal de salud evidenciado por un alto nivel de insatisfacción respecto a excesivas horas de trabajo, no recibir capacitación, asensos ni oportunidades de desarrollo. Concluyendo que los trabajadores de salud demuestran insatisfacción respecto a las condiciones laborales que reciben en el Centro de Salud 9 de Octubre de Pucallpa.

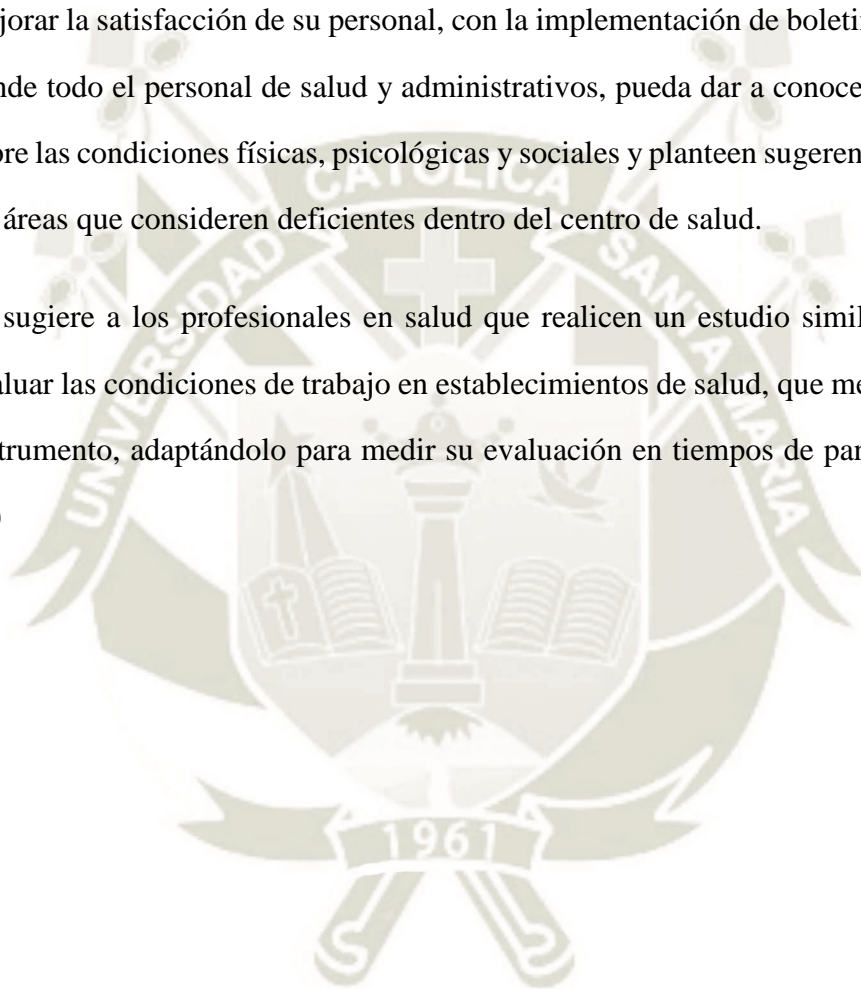
Como limitación de este estudio, es necesario precisar que el instrumento que mide las condiciones de trabajo no ha sido adaptado a la situación laboral de los trabajadores de salud que ha sido alterada por la pandemia por COVID-19.

CONCLUSIONES

- PRIMERA** : El personal que labora actualmente en el establecimiento de salud, presenta en un 90.0% una percepción “regular” de las condiciones de trabajo, siendo mayor la percepción de las condiciones psicológicas (93.3%).
- SEGUNDA** : El nivel de satisfacción que presenta el personal de salud se encuentra parcialmente satisfecho (66.7); existiendo mayor predominio en los indicadores trabajo actual, trabajo en general e interacción con el jefe.
- TERCERA** : La correlación se determinó con el Coeficiente de Spearman dio un valor de $Rho=0,082$, lo cual determinó efectivamente que hay vínculo positivo alto y significativo entre las variables con un p valor de 0,000 donde $p<0.01$, lo que corrobora que es positiva la relación entre las condiciones de trabajo y satisfacción laboral en esta población.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las Autoridades del Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal, que tome en consideración los resultados obtenidos en la presente investigación para que dentro de su área de competencia se pueda mejorar las condiciones de trabajo, buscando mejorar la satisfacción de su personal, con la implementación de boletines informativos, donde todo el personal de salud y administrativos, pueda dar a conocer sus inquietudes sobre las condiciones físicas, psicológicas y sociales y planteen sugerencias para mejorar las áreas que consideren deficientes dentro del centro de salud.
2. Se sugiere a los profesionales en salud que realicen un estudio similar, que traten de evaluar las condiciones de trabajo en establecimientos de salud, que mejoren el presente instrumento, adaptándolo para medir su evaluación en tiempos de pandemia (COVID-19)

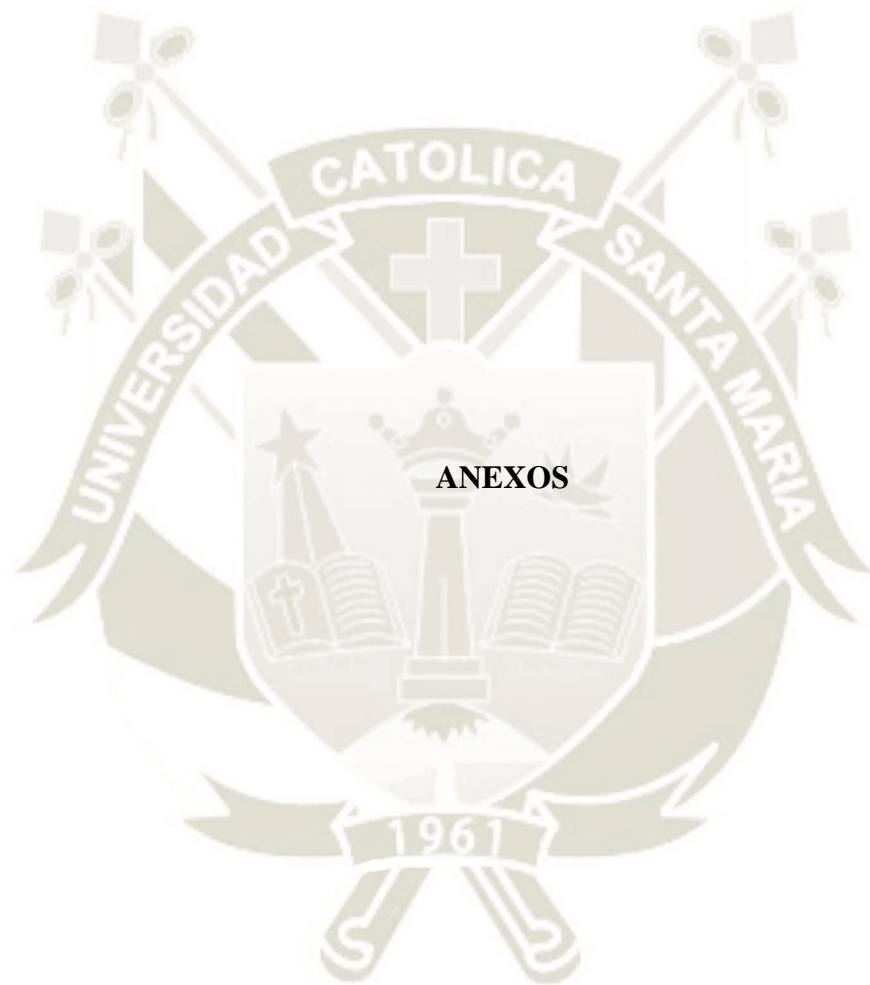


REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Abrahan, M., & Contreras, J. y. (Enero-Junio de 2009). Grado de Satisfacción Laboral y Condiciones de Trabajo: Una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1:105-118).
2. Akamine Perea, M. A. (2017). *Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo del Hospital María Auxiliadora*. Lima: Universidad César Vallejo.
3. Alles, M. (2007). *Las 50 herramientas de Recursos Humanos que todo profesional debe conocer*. Buenos Aires: Díaz de Santos.
4. Arcos Gutierrez, F. (2015). *La satisfacción laboral y su desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato*. Ecuador: Pontifica Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.
5. Ayca Ale, R. G. (2018). *Influencia de las Condiciones de Trabajo en la Satisfacción Laboral del Usuario Interno del Puesto de Salud las Begonias*. Tacna: Universidad César Vallejo.
6. Borges, A. (21 de Setiembre de 2020). *Personal de Enfermería: Condiciones de trabajo de alto riesgo. Salud de los Trabajadores*. Obtenido de http://www.bvsde.ops-oms.org/bvsast/e/fulltext/personal/personal.pdf%5Cnhttp://bvsde.per.paho.org/foro_hispano/BVS/bvsast/e/fulltext/personal/personal.pdf
7. Carrasco-Cortez, V. (2014). *Los trabajadores de salud, los actores olvidados de las reformas*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
8. Chapman, A. (15 de Octubre de 2007). *Jerarquía de necesidades de Maslow*. Documentó en línea recuperado 15 octubre 2020: www.businessballs.com/maslow.htm. Obtenido de Documento en línea: www.businessballs.com/maslow.htm
9. Contreras Horna, A. M. (2017). *Condiciones de salud y satisfacción laboral según régimen laboral en enfermeros del Policlínico Pablo Bermúdez*. Lima: Universidad César Vallejo.

10. De la Jara Riquelme, J. A. (2018). Motivación y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Administrativa de la Gerencia Regional de Salud Arequipa. Arequipa: Universidad Cesar Vallejo.
11. Díaz Ochoa, A. (2011). Factores de riesgo que influyen en el desarrollo de enfermedades ocupacionales en el personal profesional y no profesional de Enfermería de las clínicas de la ciudad de Loja en el período noviembre 2010-2011. Ecuador: Universidad Nacional de Loja.
12. Gibson, J., Ivancevich, J., & Donnelly, J. (2001). Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos. Santiago de Chile: Mc Graw Hill Interamericana.
13. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (21 de Setiembre de 2020). Condiciones de Trabajo y salud. Obtenido de <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/condiciones-de-trabajo-y-salud#:~:text=Se%20entiende%20como%20condiciones%20de,organizaci%C3%B3n%20y%20ordenaci%C3%B3n%20del%20trabajo>.
14. Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (18 de setiembre de 2020). Administración: Una perspectiva global y empresarial. Obtenido de <http://www.mhhe.com/uni/koontzapge14e>
15. Muñante Cárdenas, A., & Pérez Sánchez, M. (2019). Satisfacción Laboral y Motivación de los Profesionales de Enfermería en los Servicios de Hospitalización del Hospital Luis Negreiros Vega Essalud. Callao: Universidad Nacionanl del Callao.
16. Nochebuena Miranda, J. (19 de Setiembre de 2020). https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/14798/tesis_maestría-ok.pdf?sequence=2. Obtenido de https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/14798/tesis_maestría-ok.pdf?sequence=2
17. Palafox, G. (1995). La satisfacción en el trabajo y la productividad del factor humano. Mexico: Administrate.
18. Palma, S. (2005). Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Lima .

19. Peralta Delgado, L. (2019). Relación entre las condiciones laborales y la Satisfacción Laboral de Trabajadores. Arequipa-Perú: UCSM.
20. Reid-Cunningham, A. (2008). Teoría de la motivación de Maslow y jerarquía de necesidad humanas: un análisis crítico. Berkeley: Universidad de California.
21. Rengifo Torres, A. A. (2015). Condición laboral y grado de satisfacción del personal de salud en el centro de Salud 9 de Octubre. Pucallpa: Universidad de Ucayali.
22. Robbins, S. (2005). Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall.
23. Rodríguez Jarabo, B. (2016). Condiciones de trabajo, Satisfacción laboral y Calidad de Vida Laboral en Educación y Sanidad. España: Tesis Doctoral - Universidad Miguel Hernández de Elche.
24. Sánchez Trujillo, M. G., & García Vargas, M. (2017). Satisfacción Laboral en los entornos de trabajo. Scientia et Technica, ISSN 0122-1701.
25. Werther, W., & Davis, K. (2008). Administración de Personal y Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill.





INSTRUMENTOS**ENCUESTA**

El propósito de esta encuesta es recabar datos para la investigación “Relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral”. Agradecemos de antemano su valiosa participación al dar respuesta a este instrumento que es anónimo y resaltamos que la información que se recabe será confidencial.

I. DATOS GENERALES**1. Edad**

- 20 a 30 años ()
- 31 a 40 años ()
- 41 a 50 años ()
- 51 a más años ()

2. Género

- Masculino ()
- Femenino ()

3. Régimen laboral

- Nombrado ()
- Contratado ()
- Otra modalidad ()

4. Tiempo de Servicio

- 1 a 5 años ()
- 6 a 10 años ()
- 11 a 15 años ()
- 16 a más años ()

CUESTIONARIO CONDICIONES DE TRABAJO

Autora: Cisneros, C. (2011)

Adaptado por: Arteaga y Ramírez (2017)

Con relación a las siguientes preguntas, marque con un aspa (X) o cruz (+) sobre el código que responda de mejor manera a las interrogantes que se formulan:

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

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

Gracias por completar el cuestionario.

CÉDULA DE PREGUNTAS SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Instrumento Aplicado por el MINSA

A continuación, tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

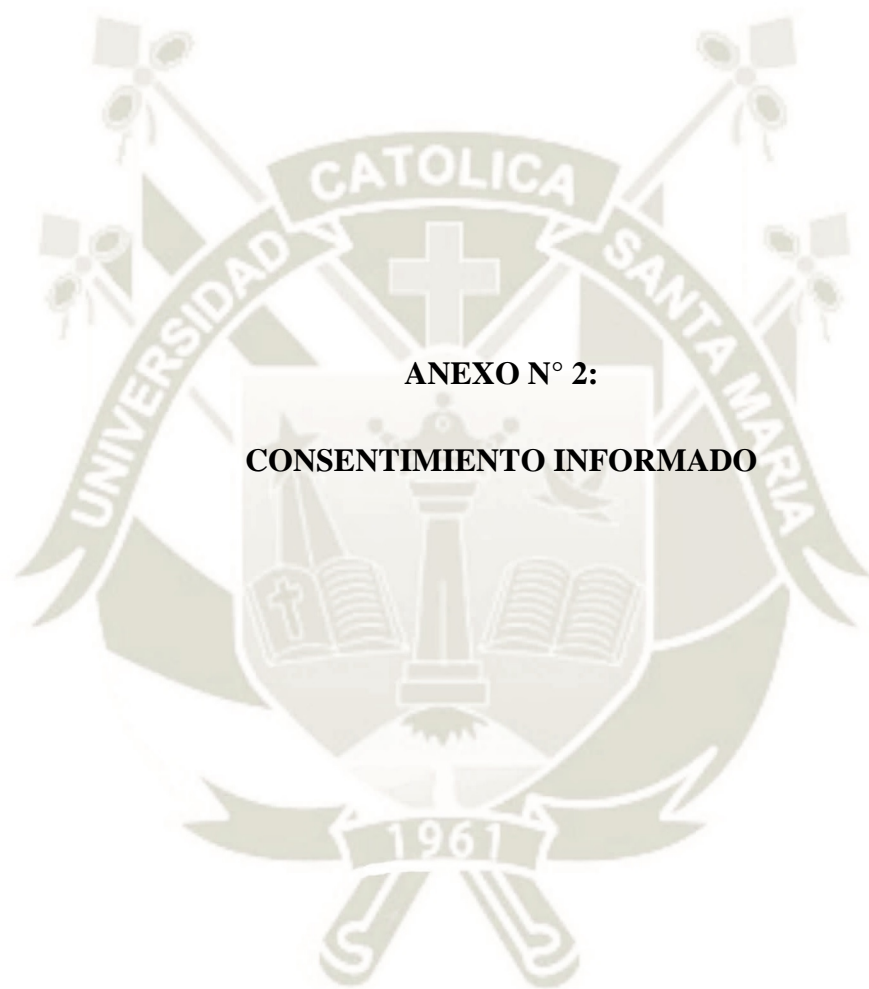
El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

Puntaje	Si estoy :
5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

Preg.	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
Trabajo Actual						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
Trabajo en General						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
Interacción con el Jefe Inmediato						
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1

Oportunidades de progreso						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
Remuneraciones e Incentivos						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
Interrelación con los Compañeros de Trabajo						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
Ambiente de Trabajo						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio del Centro de Salud es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN Y SU TIEMPO!



ANEXO N° 2:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN

Yo de años de edad,
identificado con DNI y con domicilio
.....habíendome
explicado en lenguaje, claro y sencillo sobre el proyecto de investigación: **RELACIÓN
ENTRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD
SANDRITA PEREZ EL PEDREGAL. AREQUIPA, 2020**, el que se realizará en
el presente año y que dicha investigación publicará los resultados guardando reserva de mi
identidad.

Estando en pleno uso de mis facultades mentales, acepto participar en la investigación para
lo cual suscribo el presente documento.

Fecha:

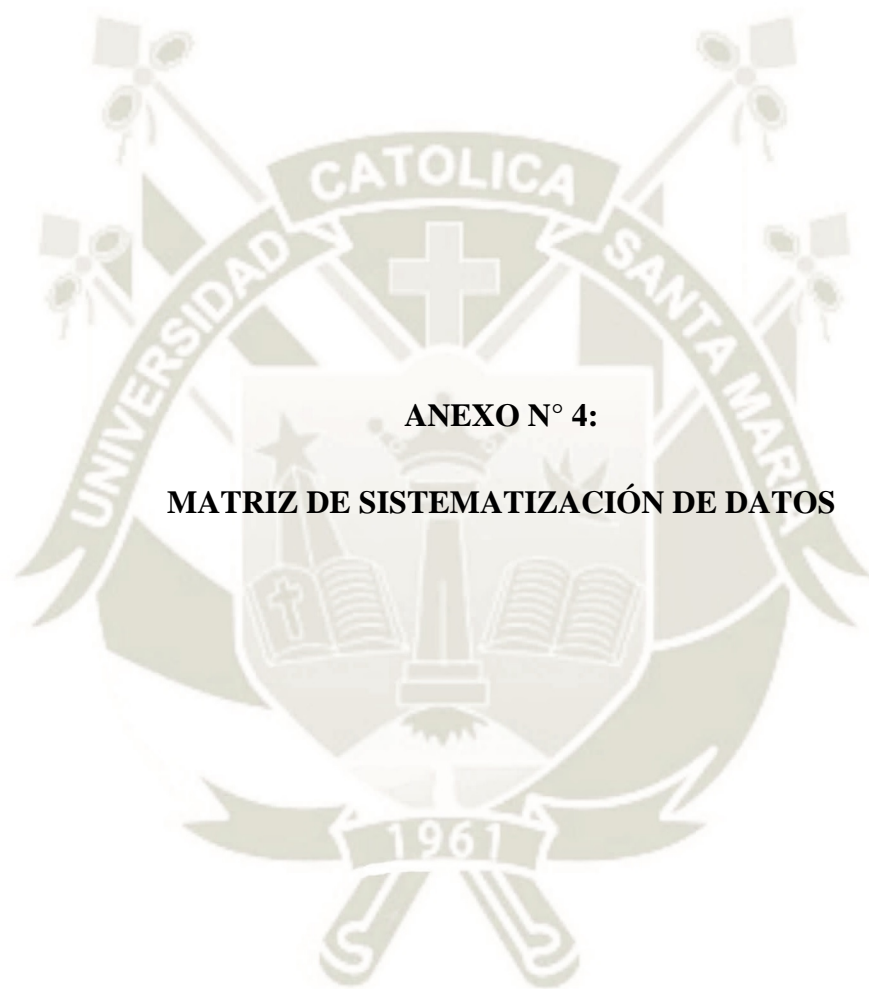
Firma.....Huella digital

ANEXO N° 3:

INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

Valor de ρ	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta





ANEXO N° 4:

MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS

N°	Edad	Sexo	Horas de trabajo	CONDICIONES DE TRABAJO															Otrab	SPSS	SATISFACCIÓN LABORAL																						SPSS																						
				Condiciones físicas					SPSS					Condiciones psicológicas							SPSS					Condiciones sociales					SPSS	Trabajo actual		Trabajo general			Percepción con el jefe inmediato							Jef. de prog.		Remuneración		Relación Com.		Ambiente de Trabajo				SPSS											
				1	2	3	4	5	Calif	6	7	8	9	10	11	Calif	12	13			14	15	Calif	16	17	18	19	20	21	22		Calif	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		33	34	35	36	37	38	39	40	41	42		43	44	45	46	47	48	49	50			
1	2	1	2	2	3	2	2	1	2	10	2	3	3	3	4	4	3	19	2	3	2	3	4	12	2	41	2	3	2	5	5	15	3	4	3	4	11	3	5	1	4	3	4	17	2	5	3	8	3	5	4	9	3	4	2	6	2	2	1	4	2	9	1	75	3
2	3	1	2	2	3	4	3	4	16	2	3	3	4	4	4	3	21	2	4	3	2	2	11	2	48	2	5	2	3	5	15	3	5	4	12	3	2	3	5	4	17	2	2	1	3	1	2	5	7	3	3	6	2	2	5	5	3	15	8	75	3				
3	1	2	2	3	3	3	4	2	4	16	2	3	3	4	4	3	20	2	4	3	3	2	12	2	48	2	5	3	5	2	15	3	1	5	2	8	2	3	5	2	5	2	17	3	3	5	8	3	3	6	2	2	5	7	2	2	1	3	8	1	65	2			
4	3	2	3	1	3	3	4	3	4	17	2	3	3	4	2	2	3	17	2	2	3	3	11	2	45	2	2	3	5	4	14	3	3	5	3	11	3	5	2	2	5	3	17	2	5	2	7	3	2	5	7	3	5	5	10	3	3	5	2	1	11	3	77	3	
5	2	1	2	2	3	5	4	4	4	19	3	4	3	4	4	3	23	2	3	1	2	1	6	1	48	3	4	1	2	5	12	2	5	2	3	10	2	5	4	3	2	3	17	2	5	4	9	3	2	3	5	1	5	2	7	3	3	5	4	3	15	8	75	3	
6	4	2	2	2	5	3	4	3	4	19	3	3	1	4	4	3	2	17	2	3	3	2	10	2	46	3	4	3	4	5	16	3	5	4	1	10	2	2	5	3	4	1	15	2	2	5	7	3	3	5	8	3	2	4	6	3	1	2	5	5	13	2	75	3	
7	3	2	1	2	1	7	1	2	3	9	1	4	3	4	4	3	21	2	2	4	4	4	14	2	44	2	3	5	4	2	14	3	2	4	3	9	3	4	5	1	4	3	17	2	4	5	9	3	3	5	8	3	4	4	8	3	3	4	5	5	17	8	82	3	
8	2	1	2	2	3	4	3	3	15	2	2	3	4	2	2	3	16	2	4	4	4	4	16	3	47	2	2	5	3	4	14	3	4	3	5	12	3	4	2	3	3	5	17	2	4	2	6	2	1	2	3	1	5	3	8	3	5	4	2	2	13	2	73	2	
9	3	2	2	2	3	3	4	4	17	2	3	3	3	4	4	3	18	2	2	1	2	1	8	1	43	3	1	2	2	4	9	3	4	2	5	11	3	3	4	5	2	5	18	3	3	4	7	3	3	4	7	3	5	2	7	3	3	2	3	2	8	1	68	3	
10	1	2	3	3	4	2	4	3	3	16	2	2	3	2	4	2	1	16	2	4	2	3	12	2	44	2	3	4	1	3	11	2	3	1	2	6	1	2	4	5	1	2	14	2	2	4	6	2	5	4	9	3	2	1	3	1	2	2	4	4	12	2	61	2	
11	2	1	2	1	2	3	4	4	4	17	2	3	3	4	3	3	19	2	2	4	3	3	12	2	48	2	3	4	3	2	12	2	2	3	4	9	2	1	3	2	3	4	13	2	1	3	4	1	5	3	8	3	4	3	7	3	4	1	3	3	11	2	64	2	
12	3	2	3	2	4	2	4	4	18	2	2	2	3	4	2	2	15	2	4	5	5	2	16	3	49	2	4	3	3	1	11	2	1	3	4	8	2	3	2	4	3	4	16	2	3	2	5	1	2	2	4	1	4	3	7	3	4	3	2	11	2	68	3		
13	2	2	2	1	4	3	4	2	4	17	2	3	3	3	3	3	18	2	3	4	3	4	14	2	49	2	5	2	4	3	14	3	3	4	3	10	2	3	1	4	4	3	15	2	3	1	4	1	4	1	5	1	3	4	7	3	3	1	1	8	1	68	2		
14	2	1	2	2	2	3	2	4	3	14	2	3	3	3	4	2	2	17	2	4	4	4	15	2	46	2	2	1	5	3	11	2	3	5	2	10	2	4	3	3	5	2	17	2	4	3	7	3	4	3	7	3	2	5	7	3	2	4	3	3	12	2	71	2	
15	2	1	3	1	4	3	4	3	18	2	3	1	3	4	2	3	16	2	3	4	2	4	13	2	47	2	3	3	2	4	12	3	4	2	1	7	1	5	3	2	2	13	2	5	3	8	3	3	6	2	1	2	3	1	5	3	3	2	11	2	68	3			
16	2	2	2	2	2	3	4	3	3	15	2	3	3	4	4	3	20	2	4	4	3	4	15	2	50	2	3	3	3	5	14	3	5	3	11	3	1	3	5	3	13	2	2	4	6	2	2	4	6	2	3	3	6	2	3	6	2	3	1	1	4	9	1	65	2
17	3	1	3	2	2	3	4	3	4	16	2	3	3	3	4	3	19	2	4	5	4	2	15	2	50	2	1	4	3	2	10	2	2	3	3	8	2	3	5	3	3	17	2	3	5	8	3	1	5	6	2	3	3	6	2	1	3	2	2	8	1	68	2		
18	3	2	2	2	2	3	2	2	1	10	1	3	3	3	3	3	18	2	4	4	3	4	15	2	43	2	2	5	1	3	11	2	3	1	4	8	2	3	2	3	2	13	2	3	2	5	1	4	1	5	1	4	3	2	2	11	2	58	2						
19	4	2	3	2	3	3	4	3	3	16	2	4	4	3	3	3	20	2	1	2	3	2	8	1	44	2	3	2	3	11	2	3	2	5	10	2	1	3	4	2	5	15	2	1	3	4	1	3	3	6	2	5	2	7	3	5	1	3	3	12	2	65	3		
20	4	2	2	2	2	2	3	3	4	14	2	4	4	4	3	3	21	2	3	5	4	4	18	3	51	2	4	1	4	1	12	2	1	3	2	6	1	3	3	5	3	2	16	2	3	3	6	2	4	3	7	3	6	2	3	5	1	2	3	3	11	2	68	2	
21	3	2	1	2	4	3	4	3	3	17	2	4	1	4	4	2	4	19	2	4	3	4	15	2	51	2	4	3	2	3	12	2	2	4	3	9	2	4	1	2	4	3	14	2	4	1	5	1	5	3	6	3	4	7	3	3	4	1	1	9	1	62	2		
22	2	2	2	2	4	3	4	3	3	17	2	4	4	4	2	2	3	19	2	3	1	1	3	8	1	44	2	5	1	3	4	13	2	3	4	3	10	2	2	3	3	4	3	15	2	2	3	5	1	2	3	5	1	3	4	7	3	3	2	3	4	12	3	67	2
23	2	2	2	2	3	3	4	2	4	16	3	4	4	5	4	5	3	25	3	4	4	4	3	15	2	56	3	3	2	5	5	15	3	5	5	1	11	3	3	4	3	5	1	16	2	3	4	7	3	3	4	7	3	1	5	6	2	1	3	4	5	18	3	75	3
24	2	1	3	2	4	2	4	3	4	17	2	4	4	4	4	2	2	20	2	4	2	4	2	14	2	49	2	5	2	3	5	15	3	5	2	10	2	3	5	1	3	4	16	2	4	4	8	3	2	5	1	3	3	6	2	4	3	3	2	12	2	72	2		
25	1	2	3	3	5	4	4	3	4	20	3	4	4	4	3	4	22	2	4	4	4	2	12	2	56	3	5	3	5	2	15	3	5	2	3	10	2	4	3	3	5	18	2	3	2	5	1	5	5	10	3	4	3	7	3	5	2	4	3	14	3	79	3		
26	2	2	2	2	3	3	4	3	3	16	2	3	4	4	4	2	3	20	2	3	3	4	2	13	2	48	2	2	3	5	4	14	3	5	4	12	3	2	5	3	2	17	2	5	2	7	3	3	5	8	3	3	1	4	1	5	3	4	3	15	3	77	2		
27	3	2	1	2	3	3	3	3	3	15	2	3	4	4	4	2	3	20	2	4	3	4	2	13	2	48	2	4	1	2	5	12	2	2	5	5	12	2	3	5	1	3	14	2	5	3	8	3	5	2	7	3	5	3	8	3	3	5	5	16	3	77	3		
28	3	2	2	1	4	2	3	3	3	15	2	3	2	4	2	3	17	2	2	2	4	1	9	1	41	2	4	3	4	5	16	3	4	5	5	14	3	3	5	2	3	3	16	2	2	3	5	1	5	4	9	3	4	9	3	3	4	3	14	3	83	3			
29	3	2	3	2	4	3	3	3	4	17	2	3	3	4	4	2	3	19	2	4	3	4	15	2	51	2	3	5	4	14	3	4	2	2	8	3	5	4	4	1	17	2	4	1	5	1	2	5	7	3	2	3	5	1	5	4	3	4	16	3	72	2			
30	4	2	2	2	4	3	3	3	4	17</																																																							