

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE
EMPRESAS



TESIS

**“Satisfacción laboral en la Red de Salud Ambo,
Huánuco 2024”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTOR: Ramírez Perez, Gerson

ASESOR: Martel y Bustamante, Rafael Porfirio

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

D

H

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Responsabilidad social empresarial

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Ciencias política

Disciplina: Administración pública

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Licenciado en

administración de empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 4072642

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22423351

Grado/Título: Maestro en gestión y negocios,
gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0002-2420-541X

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraún, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Agui Esteban, Keli	Maestra en gerencia pública	22498331	0000-0003-4952-780X
3	Huerto Orizano, Diana	Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
P.A. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:30 horas del día 19 del mes de setiembre del año 2025**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún
Mtra. Keli Agui Esteban
Mtra. Diana Huerto Orizano

**Presidente
Secretaria
Vocal**

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 673-2025-D-FCEMP-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**SATISFACCIÓN LABORAL EN LA RED DE SALUD AMBO, HUÁNUCO 2024**", presentado por el Bachiller, **RAMIREZ PEREZ, Gerson**, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándole Aprobado con el calificativo cuantitativo de 15 (Quince) y cualitativo de Buena (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 11:30 horas del día 19 del mes de setiembre del año 2025, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mtro. William Giovanni Linares Beraún

DNI: 07750878

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

PRESIDENTE

Mtra. Keli Agui Esteban

DNI: 22498331

Código ORCID: 0000-0003-4952-780X

SECRETARIO

Mtra. Diana Huerto Orizano

DNI: 40530605

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: GERSON RAMÍREZ PEREZ, de la investigación titulada "SATISFACCIÓN LABORAL EN LA RED DE SALUD AMBO, HUÁNUCO 2024", con asesor(a) RAFAEL PORFIRIO MARTEL Y BUSTAMANTE, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1607-2022-D-FCEMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 25 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 13 de agosto de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

Jr. Hermilio Valdizán N° 871 - Jr. Progreso N° 650 - Teléfonos: (062) 511-113
Telefax: (062) 513-154
Huánuco - Perú

72. Ramírez Perez, Gerson.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%
INDICE DE SIMILITUD

23%
FUENTES DE INTERNET

8%
PUBLICACIONES

9%
TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	6%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

A mi querido padre, cuyo amor y sacrificio me acompañan siempre, por enseñarme a luchar por mis sueños y por ser la inspiración que siempre necesitaba. Esta tesis es un humilde homenaje a tu esfuerzo y a todo lo que hiciste por mí. Te dedico este logro con el corazón lleno de gratitud y amor eterno, te prometo que seguiré honrando tu memoria, tu ejemplo, tus enseñanzas y tu espíritu que viven en mí.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Universidad de Huánuco por sus conocimientos pertinentes, sugerencias y orientaciones adecuadas.

Mi gratitud se extiende también al asesor, Mg. Martel Bustamante, Rafael Porfirio, por su apoyo incondicional durante el proceso de realización de esta investigación.

También deseo reconocer a los trabajadores de la Red de Salud de Ambo, quienes brindaron su colaboración desinteresada en el desarrollo de este estudio investigativo.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
INDICE DE TABLAS	VI
INDICE DE FIGURAS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	15
1.3. OBJETIVO	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEORICA.....	16
1.4.2. JUSTIFICAION PRACTICA.....	16
1.4.3. JUSTIFICACION METODOLÓGICA	16
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
CAPITULO II.....	18
MARCO TEORICO	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.2. BASES TEÓRICAS	21
2.2.1. SATISFACCIÓN LABORAL.....	21
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	27
2.4. HIPÓTESIS.....	28
2.5. SISTEMA DE VARIABLES:	28
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	29
CAPÍTULO III.....	30
MARCO METODOLÓGICO	30

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	30
3.1.1. ENFOQUE.....	30
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	30
3.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	31
3.2.1. POBLACIÓN.....	31
3.2.2. MUESTRA.....	32
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ..	33
3.3.1. TÉCNICA.....	33
3.3.2. INSTRUMENTO	33
3.4. TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	33
CAPÍTULO IV.....	34
RESULTADOS.....	34
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	34
CAPÍTULO V.....	50
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	50
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES.....	56
CAPITULO VI.....	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
ANEXO	64

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de trabajadores de la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024	31
Tabla 2 Satisfacción laboral de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024.....	35
Tabla 3 Satisfacción con la compensación salarial de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco.....	37
Tabla 4 Satisfacción con el reconocimiento de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco.....	39
Tabla 5 Satisfacción con las condiciones de trabajo de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco.....	41
Tabla 6 Satisfacción con las relaciones laborales y sociales en la Red de Salud Ambo, Huánuco	43
Tabla 7 Medidas de tendencia central de la satisfacción laboral y sus dimensiones	45

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Satisfacción laboral de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco.....	35
Figura 2 Satisfacción con la compensación salarial de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco.....	37
Figura 3 Satisfacción con el reconocimiento de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco.....	39
Figura 4 Satisfacción con las condiciones de trabajo de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco.....	41
Figura 5 Satisfacción con las relaciones laborales y sociales en la Red de Salud Ambo, Huánuco.....	43

RESUMEN

La presente investigación titulada “Satisfacción laboral en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024”, se realizó para determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, permitiendo identificar el comportamiento de la variable y sus dimensiones y de acuerdo con los resultados proponer medidas orientadas a su mejora. El estudio se enmarca dentro del tipo de investigación aplicada, con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y el diseño empleado en el estudio fue no experimental, descriptivo y transversal. La población estuvo conformada por trabajadores de la Red de Salud Ambo, y la muestra de 59 trabajadores administrativos, entre personal nombrado y contratado, los resultados muestran que el 41,8% de los trabajadores se sienten poco satisfechos, el 38,2% se sienten insatisfechos, el 14,5% muy insatisfechos, el 5.5% satisfechos y ninguno de ellos manifiesta sentirse muy satisfecho en la Red de Salud Ambo, el puntaje promedio de satisfacción laboral obtenido fue de 39,71 puntos sobre un total de 80, lo cual indica un nivel de insatisfacción generalizada en el grupo evaluado. El estudio ha permitido llegar a la conclusión que la satisfacción laboral en la Red de Salud Ambo es deficiente, siendo necesario implementar estrategias efectivas para mejorar las condiciones laborales y el bienestar del personal.

Palabras clave: Satisfacción laboral, condiciones de trabajo, compensación salarial, reconocimiento, compensación salarial.

ABSTRACT

The present research entitled “Job Satisfaction in the Ambo Health Network, Huánuco 2024” was conducted to determine the level of job satisfaction among the employees, allowing for the identification of the behavior of the variable and its dimensions. Based on the results, measures aimed at improving job satisfaction are proposed. The study is framed within applied research, with a quantitative approach, descriptive level, and employs a non-experimental, descriptive, and cross-sectional design. The population consisted of employees of the Ambo Health Network, with a sample of 59 administrative workers, including both appointed and contracted personnel. The results show that 41.8% of the workers feel slightly satisfied, 38.2% feel dissatisfied, 14.5% feel very dissatisfied, 5.5% feel satisfied, and none report feeling very satisfied within the Ambo Health Network. The average job satisfaction score obtained was 39.71 points out of a total of 80, indicating a generalized level of dissatisfaction among the evaluated group. The study concludes that job satisfaction in the Ambo Health Network is deficient, making it necessary to implement effective strategies to improve working conditions and employee well-being.

Keywords: Job satisfaction, working conditions, salary compensation, recognition, salary compensation.

INTRODUCCIÓN

La investigación sobre la satisfacción laboral en una red de salud es crucial porque, un alto nivel de satisfacción entre los trabajadores está directamente relacionado con la calidad del servicio que brindan, lo que impacta positivamente en la atención al paciente y en los resultados de salud pública. Además, comprender las dimensiones de la satisfacción laboral permite a las organizaciones identificar áreas de mejora, como condiciones laborales, compensaciones y oportunidades de desarrollo profesional. Esto no solo ayuda a retener talento y reducir la rotación del personal, sino que también fomenta un ambiente de trabajo más colaborativo y motivador.

Asimismo, el estudio de la satisfacción laboral debe ser un referente del clima organizacional, que proporcione información valiosa para la gestión y toma de decisiones estratégicas en el sector salud. Por ello, investigar la satisfacción laboral no solo beneficia a los trabajadores, sino que también mejora la efectividad y sostenibilidad de los servicios de salud ofrecidos a la comunidad, sobre todo a la más necesitada

La investigación empieza con el planteamiento del problema ¿cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024?, que permitió plantear los problemas específicos y los objetivos de la investigación.

El estudio se justifica por su relevancia en comprender y mejorar el bienestar de los empleados dentro de una organización. Desde la perspectiva de la teoría organizacional, la satisfacción laboral está vinculada a la compensación salarial, reconocimiento, condiciones de trabajo y a las relaciones interpersonales laborales como a la productividad, retención de talento y clima laboral positivo. Así también los hallazgos de este estudio pueden ser empleados como referencia para analizar el nivel de satisfacción laboral, lo cual facilitará la comprensión de su relevancia y las diversas implicaciones que permitirá tomar alternativas de solución ante la problemática encontrada, permitiendo proponer nuevos modelos o enfoques en este ámbito, para que los centros de salud cumplan sus metas y objetivos

y de esta manera satisfacer los problemas más urgentes de la comunidad de su contexto.

Su estructuración es en capítulos: Capítulo I: El Problema a investigar que trata de la descripción del problema, la formulación del problema, los objetivos, así como la justificación, limitaciones y viabilidad de la investigación. Capítulo II: El Marco Teórico, el cual contiene los antecedentes de la investigación, bases teóricas, definiciones conceptuales, hipótesis y variables. Capítulo III: Metodología que contiene el tipo, enfoque, nivel y diseño de la investigación, la población, muestra y técnicas e instrumentos para la recolección, presentación, análisis e interpretación de datos. Capítulo IV: Resultados que comprende el procesamiento de datos y contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis. Capítulo V: Discusión de resultados que comprende la contratación de los resultados de la investigación. Finalmente se tiene las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Desde la década de 1970, la satisfacción en el trabajo pasó a ser uno de los tópicos más reconocidos dentro de la psicología aplicada a empresas y organizaciones, ya que este constructo se vincula prácticamente con todas las variables del entorno laboral y presenta una amplia capacidad para explicar cualquier programa de intervención institucional orientado a optimizar el desempeño organizacional. A partir de ese momento, las investigaciones sobre satisfacción laboral han ido creciendo no solo en psicología, sino también en áreas involucradas en la gestión de las organizaciones como Sociología, Administración de Empresas, Relaciones Industriales, e incluso Economía, destacando en todas ellas la relevancia de la satisfacción laboral como elemento decisivo para lograr mayor eficiencia y eficacia en el cumplimiento de metas organizacionales, considerando que el recurso humano es la base para que las empresas alcancen resultados favorables. De igual modo, la percepción favorable o desfavorable de las personas hacia su labor incide directamente en su nivel de compromiso y productividad dentro de la organización. En consonancia, un estudio de Medina et al. (2008) evidenció la importancia para las organizaciones de reconocer los factores que generan satisfacción e insatisfacción en sus trabajadores, a fin de disponer de un punto inicial para definir estrategias que incrementen la satisfacción con las labores realizadas, de forma particular, y con la empresa, en general.

En el contexto de prestación de servicios de salud, la calidad de los servicios es afectada por muchos factores tales como: los recursos humanos, la infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud, entre otros, constituyendo el recurso humano un elemento esencial para la provisión de este tipo de atenciones; de ahí la relevancia de disponer de personal sanitario competente y motivado en alcanzar las metas establecidas por el sistema de salud. Dicho de otro modo, considerando que el ámbito de la salud es un sector de servicios orientado a las personas, asegurar la satisfacción laboral

de los trabajadores de la salud resulta fundamental para ofrecer prestaciones sanitarias de calidad.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) establecieron lineamientos para tratar las dificultades vinculadas al ambiente laboral de los trabajadores de la salud, así como su implicación y nivel de satisfacción en el trabajo. Asimismo, describieron el empleo digno como aquel que impulsa condiciones laborales equitativas, observancia de los estándares de empleo, promoción de la transparencia y respeto por los derechos correspondientes (OMS y OPS, 2019).

En una investigación efectuada por AMN Healthcare con 3400 profesionales de enfermería, se halló que 9 de cada 10 están conformes con su elección de carrera, aunque 1 de cada 3 no se siente satisfecho con su empleo actual. El sondeo de 2013 reveló que únicamente el 73% de las enfermeras estaba conforme con su trabajo vigente, mientras que el 35% indicó que con frecuencia deseaba renunciar. Tales cifras superaron las registradas en 2012. Las enfermeras de mayor edad mostraron más posibilidades de pensar en dejar o cambiar de empleo. Los hombres enfermeros presentaron mayor inclinación que las mujeres a planear abandonar su puesto en el próximo año. El 23% de las enfermeras con más de 55 años manifestó intención de modificar su trayectoria laboral pronto: el 13% planea retirarse, el 3% desea un empleo ajeno a la enfermería y el 7% pretende laborar a tiempo parcial. Asimismo, el 72% de los participantes recomendaría la carrera de enfermería a otras personas. La variación se produjo generacionalmente, con el 80% de las enfermeras de 19 a 39 años alentando a otras a convertirse en enfermeras, mientras que el 7% de las enfermeras de 40 a 54 años y el 70% del profesional de enfermería de 55 años o más respondieron de manera afirmativa (Wood y Nursing, 2019).

En el contexto peruano, no se dispone de información reciente del Ministerio de Salud sobre la satisfacción laboral de los trabajadores del sector salud. Gran parte de los datos existentes provienen de investigaciones de tesis desarrolladas en hospitales estatales. En ese sentido, un estudio

efectuado en enfermeras que se desempeñan en el área quirúrgica del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas evidenció que el 71% presentaba un nivel medio de satisfacción laboral, el 20% se encontraba insatisfecho, y uno de los factores más relevantes de descontento fue la falta de reconocimiento (Inga, 2018).

El Ministerio de Salud, en su Política Nacional de Recursos Humanos 2018-2030, contempla entre sus objetivos centrales el fortalecimiento de las competencias de los trabajadores del sector salud. Asimismo, otro elemento relevante a impulsar corresponde a garantizar condiciones laborales justas para los profesionales sanitarios, las cuales deben manifestarse en un incremento del desempeño en sus funciones (Minsa, 2018).

Hoy en día adquiere relevancia fundamental la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y asistenciales, considerando que vivimos un proceso de adaptación en tiempos de pandemia. Resulta indispensable disponer de personal motivado y comprometido con la atención a los usuarios, para lo cual es necesario contar con una cultura organizacional acorde con la realidad actual.

Podemos afirmar que asegurar la satisfacción laboral de todos los empleados es un requisito fundamental para que una institución de servicios logre alcanzar sus objetivos y metas establecidas. Esta variable abarca múltiples dimensiones y está relacionada con las cualidades únicas de cada individuo, las cuales se despliegan en función de las circunstancias laborales.

A nivel local en los centros de salud como es el caso de la Red de Salud Ambo, se ha notado de manera recurrente la insatisfacción de los empleados de dicha entidad, aunque no figure en reportes o documentos oficiales, este importante problema continúa presente desde hace tiempo. Esta situación se evidenció mediante renuncias constantes de trabajadores, quienes señalan decisiones injustas y escasa consideración de sus aportes en la toma de decisiones relacionadas con las distintas actividades institucionales. Ello se traduce en desmotivación laboral, ausencias, falta de iniciativa y conflictos

tanto personales como interpersonales, repercutiendo de forma negativa en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

Este contexto es el punto de partida de motivación para realizar el presente estudio investigativo que tiene como objetivo principal determinar la satisfacción laboral de los trabajadores en la Red de Salud Ambo.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE1: ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la compensación salarial de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024?

PE2: ¿Cuál es el nivel de satisfacción con el reconocimiento de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024?

PE3: ¿Cuál es el nivel de satisfacción con las condiciones de trabajo de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024?

PE4: ¿Cuál es el nivel de satisfacción con las relaciones laborales y sociales en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024?

1.3. OBJETIVO

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1: Determinar el nivel de satisfacción con la compensación salarial de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024.

OE2: Determinar el nivel de satisfacción con el reconocimiento de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024.

OE3: Determinar el nivel de satisfacción con las condiciones de trabajo de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024.

OE4: Determinar el nivel de satisfacción con las relaciones laborales y sociales en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEORICA

La investigación se justificó teóricamente por su relevancia en comprender y mejorar el bienestar de los empleados dentro de una organización. Desde la perspectiva de la teoría organizacional, la satisfacción laboral está vinculada a la compensación salarial, reconocimiento, condiciones de trabajo y a las relaciones interpersonales laborales como a la productividad, retención de talento y clima laboral positivo.

1.4.2. JUSTIFICAION PRACTICA

Los hallazgos de este estudio pueden ser empleados como referencia para analizar el nivel de satisfacción laboral, lo cual facilita la comprensión de su relevancia y las diversas implicaciones que permite tomar alternativas de solución ante la problemática encontrada. Además, permitió proponer nuevos modelos o enfoques en este ámbito, para que los centros de salud cumplan sus metas y objetivos y de esta manera satisfacer los problemas más urgentes de la comunidad de su contexto.

1.4.3. JUSTIFICACION METODOLÓGICA

En el proceso investigativo se consideró el método científico para su desarrollo. Asimismo, esta investigación proporciona un entendimiento de las técnicas utilizadas para recopilar y analizar la información, y los instrumentos desarrollados pueden ser utilizados por otros investigadores en distintos contextos, adaptándolos a las realidades específicas de sus estudios.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Las limitaciones o dificultades de esta investigación se focalizaron en el acceso a la recolección de datos, para mitigar esta situación se realizaron coordinaciones previas con las direcciones correspondientes, con el fin de garantizar respuestas consistentes y claras, puesto que algunos colaboradores de la Red de Salud Ambo previamente se resistieron a participar en la investigación y en algunos casos contestaron los cuestionarios aplicados sin objetividad, queriendo quedar bien con la funcionarios y directivos, es decir, trataron de contaminar sus respuestas; hecho que se superó sensibilizando a los sujetos de la muestra para que sus respuestas sean las más objetivas y veraces posibles.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación que se propuso fue factible, ya que se contó con los recursos económicos, materiales y temporales para realizar las actividades o procedimientos que demandó la investigación, así como el asesoramiento oportuno.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. INTERNACIONALES

Mina, J. E. (2021), en su estudio investigativo titulado “Análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores del IESS del Centro De Salud Tipo A San Lorenzo durante la pandemia del Covid-19 año 2020”, cuyo propósito fue identificar el nivel de satisfacción laboral de los empleados que prestaban servicios en el Centro de Salud Tipo A IESS San Lorenzo durante la pandemia de COVID-19 en el año 2020. La metodología aplicada presentó un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y diseño no experimental. Se empleó como técnica la encuesta, dirigida a 23 trabajadores de las áreas médica y administrativa, a quienes se aplicó un instrumento conformado por un cuestionario de 28 ítems distribuidos en tres dimensiones de satisfacción laboral. Las interrogantes fueron tipo Likert con una escala de 1 a 5, donde 1 representó mínima satisfacción y 5 máxima satisfacción. Entre los hallazgos más significativos se evidenció que los servidores de la institución manifestaron una postura intermedia, sin satisfacción ni insatisfacción marcada. En conclusión, el nivel de satisfacción laboral resultó medio.

Dragana N, Arandjelovic M, Maja N, Stanovic A. Job (2019), en su trabajo investigativo titulado “Satisfacción en los trabajadores de la salud”, cuyo propósito fue analizar ciertos parámetros laborales y el nivel de satisfacción entre el personal del sector salud. Se trató de una investigación no experimental con diseño transversal, cuya muestra estuvo integrada por 770 trabajadores que otorgaron su consentimiento para participar en una entrevista. Los resultados indicaron que la mayor parte de los encuestados considera que con frecuencia se encuentra sobrecargada de trabajo y consecuentemente están insatisfechos.

Los resultados indican que un gran número de encuestados considera que a menudo están sobrecargados de trabajo y que esto genera insatisfacción son un tema de gran relevancia. La sobrecarga de trabajo

es una preocupación común en muchos entornos laborales y puede tener un impacto significativo en la satisfacción de los empleados. Cuando los trabajadores se sienten sobrecargados, es más probable que experimenten estrés, agotamiento y una disminución en su satisfacción laboral. Además, la sobrecarga de trabajo puede tener efectos negativos en la calidad de su trabajo y, en el caso de la atención médica, puede poner en riesgo la seguridad de los pacientes.

2.1.2. NACIONAL

Zavala, P. (2022), en su tesis titulada “Habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud La Flor – 2022”, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre las competencias gerenciales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud La Flor, contando para ello con una muestra censal de 45 personas. La investigación presentó un diseño correlacional, descriptivo y no experimental. Para la medición de las variables se emplearon instrumentos elaborados por dos investigadores anteriores, los cuales disponen de evidencias que respaldan su validez y confiabilidad. Los resultados indicaron que el nivel de satisfacción laboral sobrepasa el nivel medio (80%), siendo superior al nivel alto (17.8%) y bajo (2.2%). Concluyendo que el nivel de satisfacción laboral del personal del Centro de Salud se encuentra en un nivel medio.

Moreno, E.P. (2020), en su trabajo de tesis titulado “Satisfacción Laboral en Trabajadores de un Centro Médico Particular de Lima, 2020”, cuyo propósito fue establecer el nivel de satisfacción laboral de los empleados de un centro médico privado de Lima, 2020. El estudio fue de tipo básico, con diseño no experimental, transversal y descriptivo. Se trabajó con la totalidad de la población, conformada por 86 trabajadores de todas las áreas del establecimiento. Se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral elaborada por Palma (2005). Los resultados obtenidos muestran que sólo el 5,85% de los trabajadores están muy satisfechos, el 36,05% están satisfechos y el 31,40% están en un nivel medio, mientras que el 26,74% muestran insatisfacción. Concluyendo que los empleados del centro médico presentan un nivel moderado de

satisfacción laboral, lo cual indica que valoran su aporte en el trabajo, se sienten a gusto con el entorno laboral, son capaces de reconocer tanto sus propios logros como los de sus compañeros, y están conformes con la compensación económica que perciben.

El hecho de que los trabajadores del centro médico tengan un nivel medio de satisfacción laboral es una señal positiva. Esto sugiere que en general, están satisfechos con varios aspectos de su trabajo, lo que puede tener un impacto beneficioso tanto en su bienestar como en la calidad del servicio que ofrecen. Un nivel medio de satisfacción laboral implica que los trabajadores se sienten cómodos con su entorno laboral y pueden reconocer tanto sus propios logros como los de sus colegas. Además, el hecho de que estén satisfechos con su contribución al trabajo sugiere que se sienten valiosos y productivos en sus roles.

2.1.3. LOCAL

Orizano, E. J. (2023) en su investigación a titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud las Moras”, tuvo como finalidad establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. El estudio empleó una metodología de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. Se consideró como variable independiente el clima organizacional y como variable dependiente la satisfacción laboral. La muestra lo conformaron 80 trabajadores del centro de salud. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario de 17 ítems. Con base en los resultados, se concluye que el clima organizacional guarda una relación directa con la satisfacción laboral del personal. Dicha relación, se ve manifestada de acuerdo al rango de correlación de Pearson, con un valor de 0, 581, representada como una correlación positiva moderada. En conclusión, se determina que ambas variables mantienen una relación entre sí, evidenciando que un adecuado clima organizacional conduce a una mayor satisfacción laboral en los trabajadores.

Chávez, C. Y. Del Águila, R. y Morales, Y. (2022) en su trabajo investigativo titulado “Aplicación de medidas de bioseguridad y satisfacción laboral del personal del área de emergencia del Centro de Salud de Aucayacu – 2022”, cuyo propósito fue analizar la relación entre la implementación de medidas de bioseguridad y la satisfacción laboral del personal del área de emergencias del Centro de Salud de Aucayacu – 2022. El estudio fue de tipo aplicado, observacional, correlacional y con diseño relacional. Se empleó la encuesta como técnica y como instrumentos dos cuestionarios: la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) y la lista de cotejo sobre Aplicación de Medidas de Bioseguridad. El procesamiento estadístico de los datos se realizó con el software SPSS v.25 y la comprobación de hipótesis se efectuó mediante la prueba no paramétrica Rho Spearman. Como resultado, se halló que existe relación entre la aplicación de medidas de bioseguridad y la satisfacción laboral del personal del área de emergencias del Centro de Salud de Aucayacu – 2022. Asimismo, se concluye que el 98% del personal de emergencias de dicho centro percibe un entorno laboral adecuado, es decir, presenta alta satisfacción.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. SATISFACCIÓN LABORAL

A) Definición

Según Landy y Conte (2005) definen la satisfacción laboral como una disposición favorable o un estado emocional positivo derivado de la apreciación del trabajo o de la vivencia laboral. Muñoz, A. (1990) indica que la satisfacción laboral es una sensación grata y positiva que se experimenta al realizar una labor que resulta significativa donde se esté a gusto, sea en una empresa u organización que es interesante y por el que tiene compensaciones psico-socio-económicas. Por otro lado, Landy y Conte (2005) conciben la satisfacción laboral como el conjunto de percepciones, sentimientos y emociones, ya sean positivas o negativas, con las que los trabajadores valoran su empleo. Esta conceptualización resulta más amplia que la primera, pues incorpora las

emociones y, al igual que aquella, reconoce que pueden ser favorables (satisfacción propiamente dicha) o desfavorables (insatisfacción).

De acuerdo con Robbins, (2010), los principales elementos que conducen a la satisfacción laboral son contar con un trabajo que suponga un reto intelectual, que permita al personal ejercer sus facultades y capacidades, disponer de libertad de información vinculada a su desarrollo profesional, recibir recompensas justas por los logros alcanzados, tener condiciones laborales apropiadas y contar con buenos compañeros de trabajo.

La Escala Clima Laboral CL-SPC define la satisfacción laboral como la evaluación del entorno de trabajo y también como un diagnóstico que facilita la detección temprana de debilidades organizativas, con el objetivo de prevenir y corregirlas, fortaleciendo así la productividad de la institución, citado en (Palma, Sonia. (2004).

El mismo autor señala que la satisfacción laboral se relaciona directamente con las siguientes actitudes:

Dedicación a la labor en la empresa: Esta actitud se refiere al compromiso con el trabajo, invirtiendo tiempo y energía en cada acción realizada, considerándolo como una parte fundamental de sus vidas. Implica sentir que su trabajo tiene un propósito y contribuye de manera satisfactoria, lo que se refleja en su propia imagen al evidenciar aspectos y facetas de gran importancia.

Cuando los empleados se entregan por completo a su trabajo, demuestran una sólida comprensión de los principios de ética laboral, anhelan el crecimiento personal y disfrutan participando en los procesos de toma de decisiones en la organización.

Compromiso con la empresa: Se refiere a la lealtad de los empleados hacia la organización. Implica la completa identificación del personal con su institución y su participación activa, así como la disposición a seguir trabajando y formar parte de la empresa en el futuro. Este compromiso

se refleja en la creencia sólida del personal en los objetivos organizacionales y su disposición de permanecer en ella.

Disposición emocional en el trabajo. Se refiere a las actitudes y sentimientos de los trabajadores hacia su labor, los cuales pueden variar a lo largo del día e incluso de un momento a otro. El estado de ánimo laboral se refiere a cómo se sienten los empleados en su trabajo, y puede variar desde negativo a positivo, y desde débil a fuerte. Los empleados que tienen un estado de ánimo positivo hacia su trabajo suelen mostrar más dinamismo, iniciativa y alegría. Esto se traduce en una mayor dedicación al servicio al cliente, una reducción en las ausencias y retrasos, un incremento en la creatividad y una mayor colaboración con los integrantes del equipo.

B) Fundamentos que dan origen a la satisfacción laboral.

La satisfacción y la identificación del personal con su lugar de trabajo no dependen exclusivamente de su nivel salarial, sino principalmente de la importancia y el significado que representa la organización para el trabajador (Carrascal y Patiño 2016). La labor del empleado puede tener un impacto significativo en su felicidad y bienestar. Si las condiciones de trabajo son favorables, como un ambiente positivo, oportunidades de crecimiento, reconocimiento y equilibrio entre vida laboral y personal, es más probable que el empleado experimente satisfacción y bienestar en su trabajo. Por otro lado, si las condiciones laborales son desfavorables, como un entorno tóxico, falta de reconocimiento o desarrollo profesional limitado, es probable que el empleado experimente incomodidad y malestar en su trabajo. Es importante que las organizaciones se esfuercen por crear un entorno de trabajo saludable y favorable para promover el bienestar y la satisfacción de sus empleados.

El bienestar y la satisfacción laboral del personal son resultado de múltiples factores, incluyendo la alineación de sus valores personales, el nivel de responsabilidad y sus metas individuales, entre otros aspectos. La calidad de vida en el ámbito laboral está estrechamente vinculada con la efectividad, ya que a medida que los empleados obtienen mayor

satisfacción, se refleja en mejores resultados en su desarrollo profesional.

No obstante, es importante que cada persona busque diferentes aspectos en su entorno laboral, como el reconocimiento, la implicación social y los estímulos. En este contexto, la satisfacción laboral implica brindar al empleado las herramientas necesarias para que pueda alcanzar niveles óptimos de cumplimiento de sus metas y encontrar un mayor sentido y significado en su trabajo, lo que resulta en una experiencia laboral más enriquecedora (Bracho, 1998).

C) Efectos que emanan de la satisfacción laboral

Cuando el personal se encuentra feliz y satisfecho con su lugar de trabajo y las relaciones que establece en él, esto tiene diversas repercusiones en su vida. Estas consecuencias se relacionan con su actitud general hacia la vida, su comportamiento hacia su familia y su propia autoestima. Además, también se reflejan en su salud física y en la duración de su vida. Asimismo, puede tener una influencia indirecta en su estabilidad mental o emocional, lo cual puede ser un factor determinante en las ausencias laborales y los cambios de empleo. Según las circunstancias, esto puede tener un impacto en otras acciones laborales. Las principales consecuencias que se observan cuando la satisfacción laboral es insatisfactoria son aquellos que afectan a todos los aspectos de la organización, las mismas que son (Shaun, S. 1998):

Retraimiento. El retraimiento se refiere a la actitud o característica de una persona que se aparta o se retira del contacto social. Es una forma de aislamiento social que puede resultar muy perjudicial para cualquier organización.

La resistencia a los cambios. Es una situación sumamente riesgosa para una organización, especialmente si existen grupos como sindicatos que obstaculizan el logro de los objetivos empresariales.

La ausencia de inventiva o creatividad. Es el estado de ánimo que surge cuando no hay interés, entusiasmo o iniciativa, y se carece de una actitud o una acción original o novedosa.

La dejadez. Es cuando se cumple únicamente las tareas rutinarias y evitan responsabilidades en momentos de mayor demanda por parte de los clientes.

La accidentabilidad. Se produce cuando los colaboradores solicitan permisos repetidamente por motivos personales en los momentos donde la organización necesita más de su personal, es decir, eluden el trabajo en momentos críticos para la empresa.

La improductividad. Es cuando los colaboradores que realizan sus funciones de manera incompleta, sin tener en cuenta que la productividad es fundamental para la permanencia y éxito de las organizaciones.

La resistencia a trabajar en equipo. Se da cuando los trabajadores son individualistas, se consideran sabedores de todo y argumentan estar ocupados cuando se les propone colaborar en equipo.

Un enfoque posible para analizar las causas y consecuencias de la satisfacción laboral es considerar las características individuales de cada empleado o las condiciones generales de la organización. Algunos factores personales que influyen de manera importante en el grado de satisfacción laboral de los trabajadores son los años de trayectoria profesional y las aspiraciones laborales (Robbins, 2010).

D) Dimensiones de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral se entiende como un estado emocional adecuado y correcto que surge de la percepción subjetiva de la experiencia del trabajador. No se trata de una habilidad específica, sino de una disposición general que se deriva de diversas actitudes individuales hacia el trabajo y los factores relacionados con él (Davis Newstrom, 2003).

No se trata de una habilidad específica, sino de una disposición general que se deriva de diversas actitudes individuales hacia el trabajo y los factores asociados a él. La satisfacción laboral está influenciada por elementos como el ambiente laboral, las oportunidades de crecimiento, el reconocimiento, la remuneración y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Es importante tener en cuenta que la satisfacción laboral puede variar entre los individuos y que es necesario tomar medidas para promover un entorno laboral saludable y satisfactorio para los empleados.

Además, se ha investigado para establecer y examinar las dimensiones de la satisfacción laboral, reconociendo que esta surge de una combinación de factores asociados al trabajo. Como resultado, se ha identificado un conjunto de cualidades en el que las características del trabajo en sí y las particularidades de cada empleado influyen en su respuesta hacia diferentes aspectos laborales. En el caso de esta investigación centrada en un gobierno local, se consideran cuatro dimensiones específicas debido a la naturaleza de la institución:

Satisfacción con la compensación salarial: En relación con esta dimensión, es importante considerar el modelo utilizado para la distribución de aspectos monetarios (equidad). Según las especulaciones realizadas en esta investigación, la satisfacción salarial está relacionada con la discrepancia entre el valor asignado a las tareas y su compensación económica (La Torella, M., 2015).

Sus indicadores son: Nivel salarial competitivo y beneficios adicionales

Satisfacción con el reconocimiento: Esta dimensión se relaciona con la aceptación y reconocimiento que se otorga en relación con la realización de un trabajo o tarea, incluyendo también el aspecto crítico. (Zubiri, 2013). Según las investigaciones llevadas a cabo por Locke, EA. (1976), esta dimensión ha sido ampliamente mencionada como el origen principal de satisfacción o insatisfacción en el ámbito laboral.

Sus indicadores son: Frecuencia y tipo de reconocimiento, y desarrollo profesional y oportunidades de avance

Satisfacción con las condiciones de trabajo: Esta dimensión se refiere a las circunstancias en las que cada empleado realiza su trabajo, como la flexibilidad de horarios, los tiempos de descanso, la comodidad en los espacios de trabajo, el equipamiento y otros aspectos relacionados (Sabastizagal-Vela et al., 2020).

Sus indicadores son: Seguridad en el trabajo, condiciones físicas del entorno laboral, recursos y equipamiento y relaciones laborales y comunicación interna.

Satisfacción con las relaciones laborales y sociales. Alude a los vínculos interpersonales tanto entre los propios miembros del personal como con quienes reciben el servicio, fundamentándose en una comunicación clara, efectiva y que promueva el apoyo, la solidaridad y el trabajo en equipo entre colegas con una actitud positiva y predispuesta, pues cada integrante percibirá que su contribución y esfuerzo tienen relevancia para el grupo, generando así una labor productiva y satisfactoria gracias a la confianza y la empatía desarrolladas (Cantaora, R. (2015).

Sus indicadores son: Relaciones interpersonales, colaboración y trabajo en equipo, resolución de conflictos y apreciación mutua.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

a) Ambiente físico. Se describe al ambiente nativo en el que los actores llevan a cabo el ejercicio de una historia. En este entorno se relata el turno, la fecha y la hora en que acontece la realización. (Sabastizagal-Vela et al., 2020).

b) Ambiente Social. Incluye aspectos como la cooperación, los compromisos establecidos entre personas o áreas, la comunicación y otros (Sabastizagal-Vela et al., 2020).

c) Autorrealización. Ocurre cuando una persona alcanza sus metas y objetivos por sí misma, experimentando una sensación de satisfacción y orgullo por sus logros (Oses, 2022).

d) Desarrollo personal. Se refiere a la autorización que posee el trabajador para ejecutar tareas significativas que contribuyan a su autorrealización (Oses, 2022).

e) Condiciones laborales. Corresponden a factores vinculados con la seguridad y la salud dentro del espacio de trabajo; por ello, se consideran interdisciplinarias y asociadas a la calidad de vida laboral (Sabastizagal-Vela et al., 2020).

f) Eficacia. Es la aptitud para establecer objetivos correctos: realizar lo que se debe en busca de lo óptimo para las organizaciones; implica el uso adecuado de los recursos (medios de producción) disponibles (Chiavenato, I. 2004).

g) Eficiencia. Se entiende como la utilización de los recursos de la sociedad de la manera óptima posible para atender las necesidades y deseos de las personas (Samuelson, P.A., & Nordhaus, W.D. 2002)

h) Productividad. Se refiere a la producción media en un en un tiempo determinado. Se mide en cantidad física o valor de bienes y servicios (Chiavenato, I. 2011).

i) Toma de decisiones. Es la secuencia, en esencia, que permite solucionar los diferentes retos a los que se debe afrontar un individuo (Perez y Gardey, 2010).

2.4. HIPÓTESIS

Por tratarse de una investigación con una sola variable, no se formulará ninguna hipótesis.

2.5. SISTEMA DE VARIABLES:

Variable de estudio: Satisfacción laboral

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Operacionalización de la variable: Satisfacción laboral

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
Satisfacción con la compensación salarial	Nivel salarial competitivo Beneficios adicionales	1,2 3,4	Totalmente de desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	Insatisfecho: (4-9) Poco satisfecho (10-15) Satisfecho: (16-20)
Satisfacción con el reconocimiento	Frecuencia y tipo de reconocimiento Desarrollo profesional y oportunidades de capacitación	5,6 7,8		
Satisfacción con las condiciones de trabajo	Seguridad en el trabajo Condiciones físicas del entorno laboral	9 10		
	Recursos y equipamiento	11		
	Relaciones laborales y comunicación interna.	12		
Satisfacción con las relaciones laborales y sociales	Relaciones interpersonales	13	Totalmente de acuerdo	
	Colaboración y trabajo en equipo	14		
	Resolución de conflictos	15		
	Apreciación mutua.	16		

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este estudio tiene un carácter aplicado, pues se desarrolló con fines prácticos inmediatos y precisos, es decir, para intervenir, transformar, modificar o generar cambios en una situación específica. Se basó en conocimientos científicos, teóricos y conceptuales que permitieron describir y comprender el estudio presente (Carrasco, 2005)

3.1.1. ENFOQUE

Este trabajo de investigación siguió un enfoque cuantitativo porque se empleó la recopilación de datos basada en la medición numérica y el análisis estadístico (Hernández y otros, 2014).

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El nivel del presente es descriptivo que tiene como propósito conocer describir el comportamiento de la satisfacción laboral y sus dimensiones en un contexto en particular para ello es indispensable medirlas para después cuantificarlas, examinarlas y determinar sus niveles (Hernández y otros, 2014).

3.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño empleado en el presente estudio es no experimental descriptivo transversal (Hernández y Mendoza, 2018). No se llevó a cabo un enfoque experimental debido a la ausencia de manipulación de variables; en su lugar, se empleó un enfoque descriptivo simple para determinar el nivel de la variable bajo investigación. Además, se utilizó un diseño transversal en el que los datos se recopilaban en un único momento o instante, el esquema es:

M ← O

Dónde:

M = Muestra

O = Satisfacción laboral

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población se refiere a un grupo de elementos que comparten características similares, que se pueden observarlas y medirlas. Las conclusiones obtenidas a partir de la investigación se aplicaron a todos los elementos de la población. Al respecto, Vara (2015) indica que, en toda investigación, resulta esencial contar con fuentes de información, las cuales son referidas como población o conjunto de datos.

En el presente estudio la población estuvo conformada por trabajadores de la Red de Salud Ambo, Huánuco nombrados y contratados, así como los que están en la modalidad de locación de servicios que en total suman 59.

La distribución de la población se tiene en el cuadro siguiente:

Tabla 1

Población de trabajadores de la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024

Cargo	Profesión	Cantidad	Condición Laboral	Régimen
Obstetra	Obstetra	4	Nombrado	276
Enfermera	Enfermera	4	Nombrado	276
Médico Veterinario	Médico Veterinario	1	Nombrado	276
Psicólogo	Psicólogo	1	Nombrado	276
Técnico sanitario	Técnico sanitario	1	Nombrado	276
Aux. Asist. Adm.	Aux. Asist. Adm.	1	Nombrado	276
Tec. de laboratorio	Tec. de laboratorio	1	Nombrado	276
Tec. Adm. I	Tec. Adm. I	1	Nombrado	276
Tec. administrativo	Tec. administrativo	2	Nombrado	276
Asist. administrativo	Asist. administrativo	1	Nombrado	276
Esp. administrativo	Esp. administrativo	1	Nombrado	276
Tec. soporte inform.	Tec. soporte inform.	1	Nombrado	276
Tec. administrativo	Contador	4	Contratado	1057
Asist. administrativo	Contador	4	Contratado	1057
Tec. administrativo	Administrador	2	Contratado	1057

Tec. administrativo	Tec. administrativo	3	Contratado	1057
Tec. administrativo	Ing. Industrial	1	Contratado	1057
Asist. administrativo	Economista	2	Contratado	1057
Asist. administrativo	Abogado	1	Contratado	1057
Enfermera	Enfermera	7	Contratado	1057
Abogado	Abogado	1	Contratado	1057
Digitador	Digitador	1	Contratado	1057
Director Ejecutivo	Odontólogo	1	Contratado	1057
Ing. de Sistemas	Ing. de Sistemas	1	Contratado	1057
Médico Veterinario	Médico Veterinario	1	Contratado	1057
Obstetra	Obstetra	1	Contratado	1057
Odontólogo	Odontólogo	1	Contratado	1057
Quím. Farmacéutica	Quím. Farmacéutica	1	Contratado	1057
Secretaria	Administrador	1	Contratado	1057
Tec. Estadística	Tec. Estadística	3	Contratado	1057
Tec. administrativo	Bach.	1	Locación	
	Administración			
Tec. administrativo	Contador	1	Locación	
Tec. administrativo	Administrador	1	Locación	
Tec. administrativo	Tec Farmacia	1	Locación	
Total		59		

3.2.2. MUESTRA

(Vara, 2015), menciona que: la muestra es un conjunto de casos seleccionados de la población a través de un procedimiento estadísticos o lógicos (p. 221).

En la presente investigación la muestra es no probabilística de tipo condicional o por conveniencia y estuvo conformada por todos los trabajadores nombrados y contratados que estuvieron dentro del régimen laboral 276 y 1057, que en total suman 59 trabajadores.

Criterios de inclusión:

Trabajadores nombrados y contratados

Trabajadores que no tengan ningún tipo de conflicto con la Red de Salud Ambo

Criterios de exclusión:

Trabajadores que estén en la modalidad de locación de servicios

Trabajadores que estén de licencia o de vacaciones

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**3.3.1. TÉCNICA**

El estudio empleó la encuesta como el método para adquirir datos. Según López y Fachelli (2015), la encuesta es primordialmente reconocida como un método de recopilación de datos que involucra la interrogación de los encuestados con la finalidad de obtener mediciones sistemáticas sobre los conceptos derivados de un problema de investigación predefinido.

3.3.2. INSTRUMENTO

El cuestionario fue la herramienta empleada en el estudio y se elaboró utilizando preguntas cerradas, directas, concisas y específicas. Estas preguntas fueron diseñadas considerando las dimensiones e indicadores de las variables, lo que facilitó la obtención de datos relevantes relacionados con las variables.

Para la recopilación de datos se utilizó como instrumento el cuestionario que evaluó la satisfacción laboral conformada por 16 preguntas.

3.4. TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Una vez que el instrumento fue elaborado y validado por expertos, se procedió a la recopilación de datos mediante el instrumento apropiado. Obtenidos los datos, se procedió a su codificación para su posterior análisis. Este análisis incluyó la determinación de las frecuencias absolutas y relativas, así como la media aritmética, presentándolos en tablas estadísticas, cada una de ellas acompañada de su correspondiente figura. Para realizar estos cálculos y visualizaciones, se utilizó el programa SPSS (v. 27.0). Organizados los datos, se aplicaron métodos estadísticos para su análisis e interpretación. Esto involucró el uso de la estadística descriptiva, que consiste en un conjunto de técnicas que nos ayudaron a caracterizar la información recolectada.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Para presentar el valor final de la variable se realizó el baremo o tabla valorativa. Para ello se tuvo en cuenta el número de preguntas del instrumento que midieron la variable y sus dimensiones, así como el menor y mayor valor de cada una de las respuestas. Se siguieron los pasos para determinar una tabla con intervalos, donde se tuvo en cuenta el recorrido, cinco valoraciones, amplitud de cada intervalo tanto de la variable como de sus dimensiones. El baremo de la variable y sus dimensiones son:

Baremo de la satisfacción laboral

VALORACIÓN FINAL	PUNTAJE
Muy insatisfecho	16 a 28
Insatisfecho	29 a 41
Poco satisfecho	42 a 54
Satisfecho	55 a 67
Muy satisfecho	68 a 80

Baremo de las dimensiones de la satisfacción laboral

VALORACIÓN FINAL	PUNTAJE
Muy insatisfecho	16 a 28
Insatisfecho	29 a 41
Poco satisfecho	42 a 54
Satisfecho	55 a 67
Muy satisfecho	68 a 80

Tabla 2

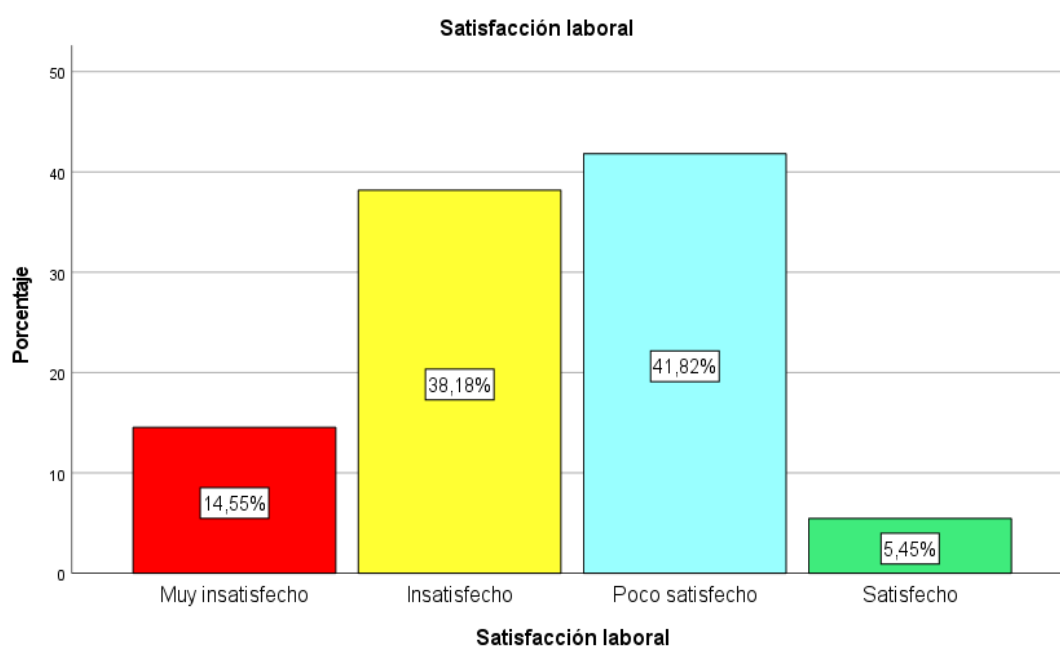
Satisfacción laboral de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024

VALORACIÓN FINAL	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
Muy insatisfecho	16 a 28	8	14,5
Insatisfecho	29 a 41	21	38,2
Poco satisfecho	42 a 54	23	41,8
Satisfecho	55 a 67	3	5,5
Muy satisfecho	68 a 80	0	0,0
TOTAL		55	100%
PROMEDIO	39,71		

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado en noviembre del 2024

Figura 1

Satisfacción laboral de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco



Nota. La figura muestra la valoración final de la satisfacción laboral

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados se tiene que, el 41,8% de los trabajadores se sienten poco satisfechos en la Red de Salud Ambo, Huánuco, el 38,2% se sienten insatisfechos, el 14,5% muy insatisfechos, el 5.5% satisfechos y ninguno de ellos manifiesta sentirse muy satisfecho. Del mismo modo en promedio la satisfacción laboral tiene una valoración de insatisfecho con 39,71 puntos de un total 80. Estos resultados se deben fundamentalmente a una combinación de factores laborales, organizacionales, sociales y emocionales entre los que se tiene la sobrecarga laboral, puesto que, el aumento de pacientes, especialmente en contextos de crisis sanitaria, puede generar estrés y agotamiento. la falta de personal adecuado agrava esta situación, asociado a la falta de incentivos donde muchos trabajadores no reciben beneficios adicionales, como bonos, reconocimientos públicos, lo días libres para compensar el esfuerzo extra. También un ambiente laboral tóxico con relaciones interpersonales tensas, conflictos entre equipos o con superiores, o incluso acoso laboral pueden contribuir a la insatisfacción sumado a instalaciones deterioradas, equipos médicos obsoletos o inexistentes, así como carencia de materiales, herramientas o personal necesario para desempeñar sus labores eficientemente pueden hacer que los trabajadores sientan que no cuentan con las herramientas para desempeñar bien su labor. Paralelo a ello los procesos burocráticos lentos, falta de insumos médicos o retrasos en la toma de decisiones impactan negativamente en la operatividad del sistema y en la moral del trabajador, en algunos casos los contratos temporales, falta de seguridad en el empleo o temor a despidos generan incertidumbre y desmotivación.

Asimismo, trabajar en el sector salud implica enfrentar constantemente situaciones de alta carga emocional, como el sufrimiento de los pacientes. Sin un respaldo psicológico adecuado, esto puede llevar al desgaste emocional y consecuentemente a la insatisfacción laboral.

Tabla 3

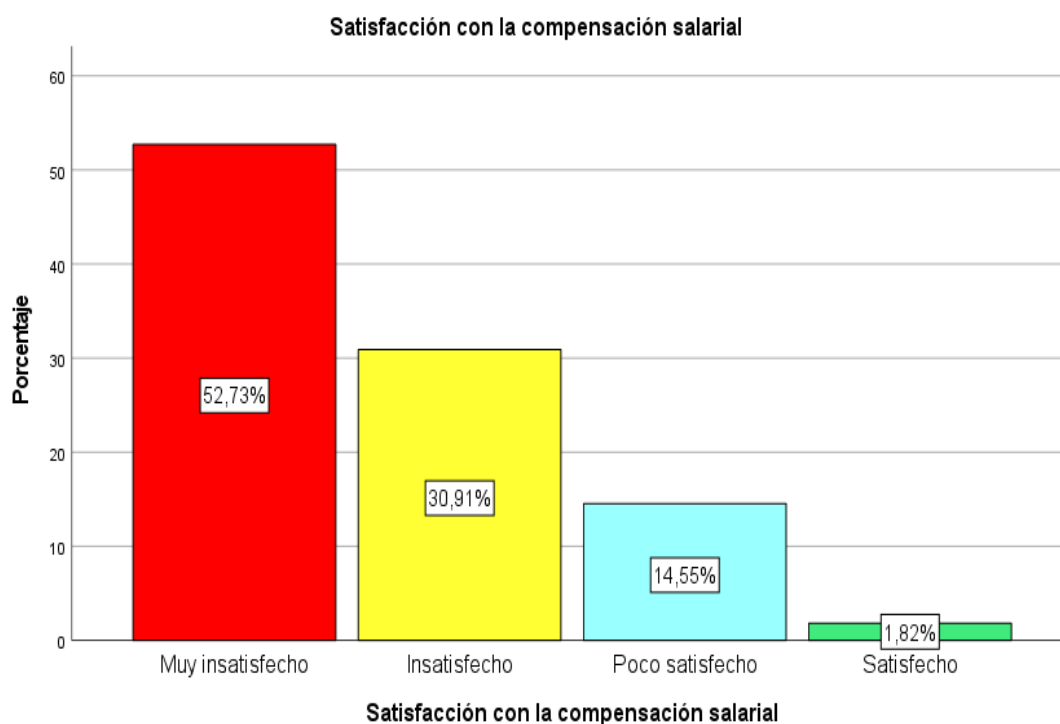
Satisfacción con la compensación salarial de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco

VALORACIÓN FINAL	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
Muy insatisfecho	04 a 07	29	52,7
Insatisfecho	08 a 11	17	30,9
Poco satisfecho	12 a 14	8	14,5
Satisfecho	15 a 17	1	1,8
Muy satisfecho	18 a 20	0	0,0
TOTAL		55	100%
PROMEDIO	8,18		

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado en noviembre del 2024

Figura 2

Satisfacción con la compensación salarial de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco



Nota. La figura muestra la valoración final de la satisfacción con la compensación salarial

Análisis e interpretación

Los resultados indican que, el 52,7% de los trabajadores se sienten muy insatisfechos con la compensación salarial en la Red de Salud Ambo, Huánuco, el 30,9% se sienten insatisfechos, el 14,5% poco satisfechos, el 1,8% satisfechos y ninguno de ellos manifiesta sentirse muy satisfecho con la compensación salarial. Del mismo modo en promedio esta satisfacción tiene una valoración de insatisfecho pero muy cerca a la valoración de muy insatisfecho con 8,18 puntos de un total 20. La insatisfacción salarial entre los trabajadores de una red de salud es una problemática recurrente porque en muchos sistemas de salud, los salarios de los trabajadores no se ajustan al nivel de responsabilidad, especialización y esfuerzo físico y mental que sus labores exigen. También los empleados de salud frecuentemente enfrentan jornadas extendidas, turnos nocturnos y trabajo en días festivos, pero muchas veces no reciben pagos extras, bonos o incentivos por estas horas extraordinarias. En algunas redes de salud, la disparidad salarial entre los niveles jerárquicos genera insatisfacción. Por ejemplo, puede haber grandes diferencias entre los sueldos de los altos cargos administrativos y los de los trabajadores de primera línea, lo que alimenta el descontento. Sumado a todo ello cuando no se comunican claramente los criterios para asignar salarios, aumentos o bonos, los trabajadores pueden sentir que no se les valora equitativamente. La insatisfacción salarial se agrava cuando los trabajadores comparan sus ingresos con los de colegas en otras instituciones o países. Si perciben que están subvalorados en relación con estándares locales o internacionales, esto alimenta el malestar. Consecuentemente los bajos salarios no solo afectan las finanzas personales, sino también la capacidad de los trabajadores para cubrir necesidades básicas, acceder a educación, ahorrar o disfrutar de tiempo libre. Más allá del dinero, los salarios también se interpretan como una forma de reconocimiento al esfuerzo y al valor del trabajo.

Los resultados también indican que los trabajadores en su gran mayoría están totalmente en desacuerdo que la compensación salarial que reciben es competitiva y equitativa respectivamente y que nunca reciben beneficios económicos adicionales por la labor realizada.

Tabla 4

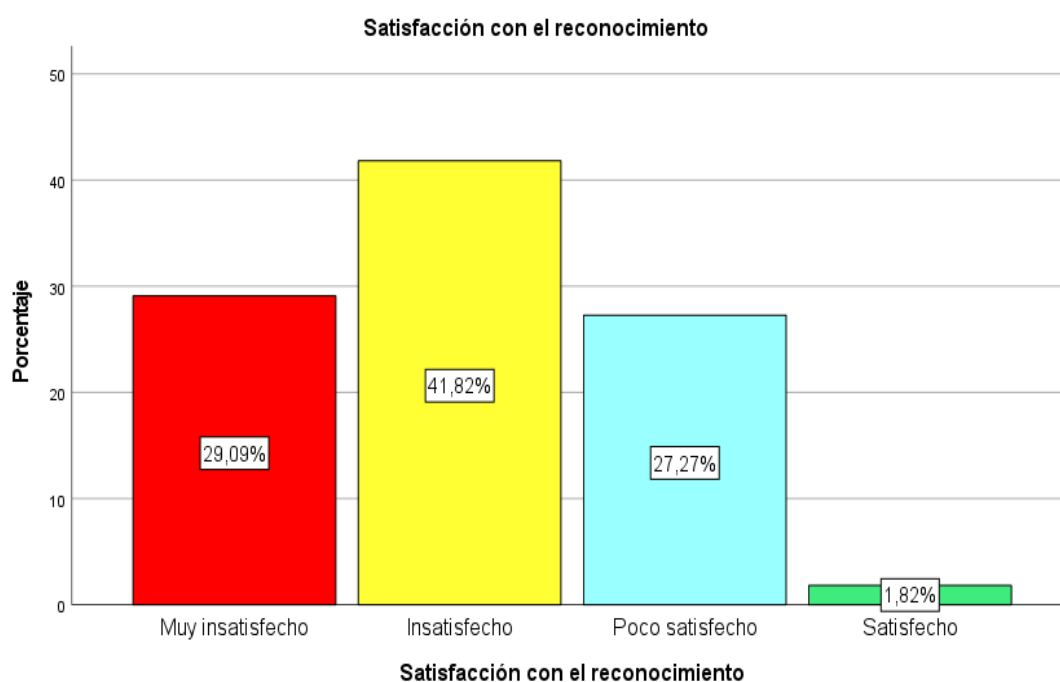
Satisfacción con el reconocimiento de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco

VALORACIÓN FINAL	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
Muy insatisfecho	04 a 07	16	29,1
Insatisfecho	08 a 11	23	41,8
Poco satisfecho	12 a 14	15	27,3
Satisfecho	15 a 17	1	1,8
Muy satisfecho	18 a 20	0	0,0
TOTAL		55	100%
PROMEDIO		9,33	

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado en noviembre del 2024

Figura 3

Satisfacción con el reconocimiento de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco



Nota. La figura muestra la valoración final de la satisfacción con el reconocimiento

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados se tiene que, el 41,8% de los trabajadores se sienten insatisfechos con el reconocimiento en la Red de Salud Ambo, Huánuco, el 29,1% se sienten muy insatisfechos, el 27,3% poco satisfechos, el 1,8% satisfechos y ninguno de ellos manifiesta sentirse muy satisfecho. Del mismo modo en promedio la satisfacción con el reconocimiento tiene una valoración de insatisfecho con 9,33 puntos de un total 20. La insatisfacción de los trabajadores de una red de salud respecto al reconocimiento puede tener profundas implicaciones en su motivación, desempeño y compromiso con su labor debido especialmente que en muchas redes de salud, los logros de los trabajadores no son reconocidos oficialmente. aunque estos empleados a menudo superan desafíos significativos, como jornadas extensas, manejo de situaciones críticas o atención en condiciones adversas, no reciben recompensas tangibles o simbólicas que validen su esfuerzo. Los supervisores y líderes muchas veces se enfocan más en señalar errores que en destacar los logros. esta falta de retroalimentación positiva contribuye a que los trabajadores sientan que su trabajo pasa desapercibido, generando frustración y desmotivación. En algunos caos también se evidencia que cuando el reconocimiento se percibe como arbitrario o basado en favoritismos, los empleados se sienten desvalorados. por ejemplo, si siempre se destaca a las mismas personas o departamentos, el resto del equipo puede interpretar que su labor no es igualmente importante. Se debe tener en cuenta que el personal de salud suele desempeñar un papel fundamental en la sociedad, pero rara vez recibe el reconocimiento público que merecen. esto incluye no solo en su lugar de trabajo, sino también en la comunidad y en los medios de comunicación. En muchas ocasiones, el reconocimiento se centra exclusivamente en médicos, dejando de lado a otros profesionales, como enfermeros, técnicos, administrativos y personal de apoyo, quienes también desempeñan roles críticos en el funcionamiento de la red de salud.

Así mismo la gran mayoría de los trabajadores manifiestan que nunca o raras veces se valora la labor que realizan, la institución brinda reconocimiento permanente, existe reconocimiento para el desarrollo profesional y para oportunidades de capacitación.

Tabla 5

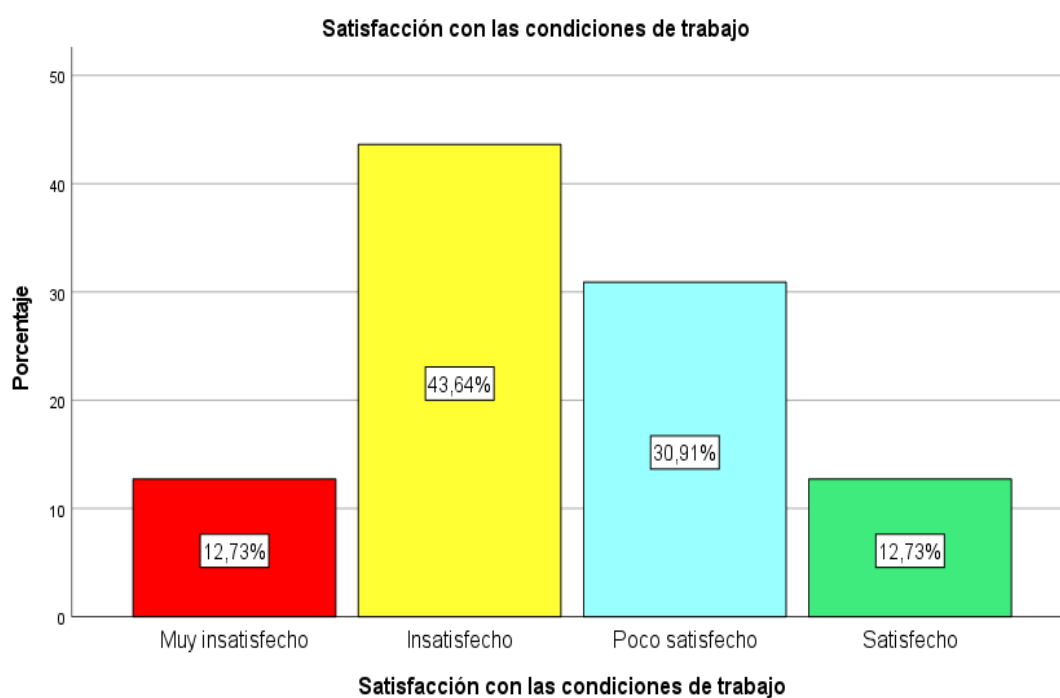
Satisfacción con las condiciones de trabajo de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco

VALORACIÓN FINAL	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
Muy insatisfecho	04 a 07	7	12,7
Insatisfecho	08 a 11	24	43,6
Poco satisfecho	12 a 14	17	30,9
Satisfecho	15 a 17	7	12,7
Muy satisfecho	18 a 20	0	0,0
TOTAL		55	100%
PROMEDIO	11,29		

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado en noviembre del 2024

Figura 4

Satisfacción con las condiciones de trabajo de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco



Nota. La figura muestra la valoración final de la satisfacción con las condiciones de trabajo

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados se tiene que, el 43,6% de los trabajadores se sienten insatisfechos con las condiciones de trabajo en la Red de Salud Ambo, Huánuco, el 30,9% se sienten poco satisfechos y el 12,7% se sienten muy insatisfechos y satisfechos respectivamente. Del mismo modo en promedio la satisfacción con las condiciones de trabajo tiene una valoración de insatisfecho pero próximo a la valoración de poco satisfecho con 11.29 puntos de un total 20. Estos resultados se deben fundamentalmente. Estos resultados se deben principalmente porque los trabajadores del sector salud a menudo enfrentan una carga laboral excesiva debido a la alta demanda de atención, especialmente en contextos de crisis sanitarias o carencia de personal. turnos largos, jornadas nocturnas y trabajo sin descanso adecuado generan agotamiento físico y mental influenciado también por las condiciones físicas de los espacios de trabajo suelen estar lejos de ser óptimas. esto incluye edificios deteriorados, salas inadecuadas para la atención, sistemas de climatización ineficientes y espacios insuficientes para descansar o comer durante las jornadas, así como la carencia de materiales esenciales como medicamentos, equipos médicos modernos y herramientas básicas para realizar su trabajo. esto no solo dificulta la labor de los empleados, sino que también genera estrés por no poder brindar una atención adecuada a los pacientes, donde el personal de salud enfrenta constantes riesgos biológicos, químicos y físicos, como exposición a enfermedades contagiosas, manipulación de sustancias peligrosas o turnos prolongados que afectan su salud. cuando no se implementan medidas adecuadas de seguridad, sumado a todo ello jornadas extensas y la necesidad de realizar tareas administrativas fuera de horario afectan el equilibrio entre la vida laboral y personal, generando agotamiento y desmotivación.

Asimismo, la mayoría de los trabajadores indican que nunca o raras veces las condiciones físicas del entorno laboral proporcionan seguridad tanto a los trabajadores como a los usuarios, las oficinas tienen una buena iluminación natural y están ventiladas adecuadamente, no se cuenta con todos los recursos y el equipamiento necesario.

Tabla 6

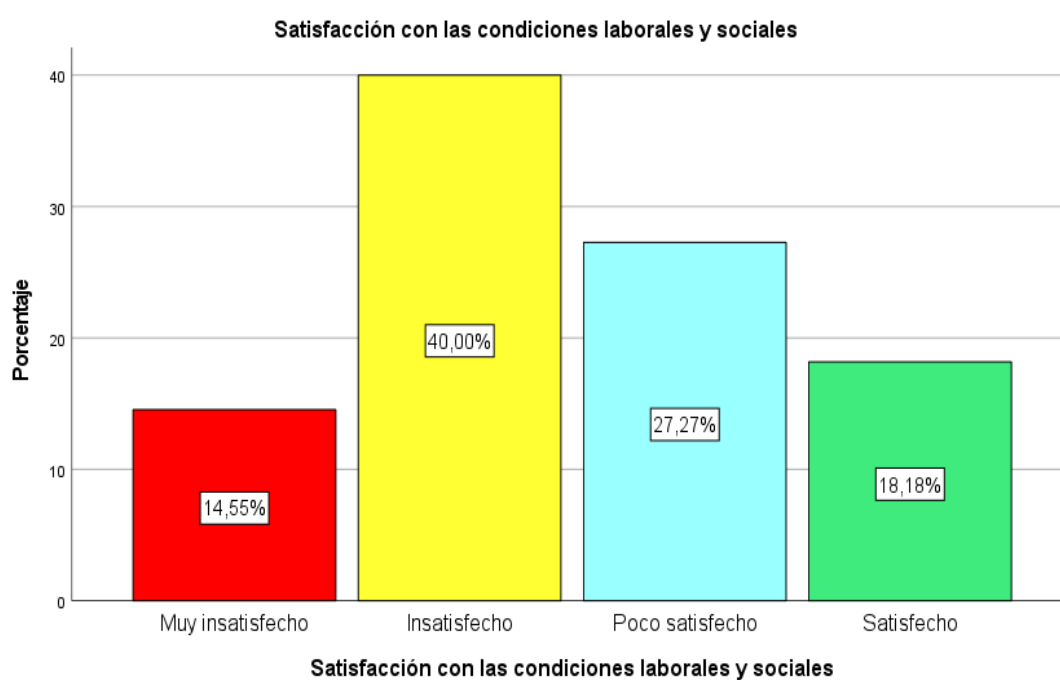
Satisfacción con las relaciones laborales y sociales en la Red de Salud Ambo, Huánuco

VALORACIÓN FINAL	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
Muy insatisfecho	04 a 07	8	14,5
Insatisfecho	08 a 11	22	40,0
Poco satisfecho	12 a 14	15	27,3
Satisfecho	15 a 17	10	18,2
Muy satisfecho	18 a 20	0	0,0
TOTAL		59	100%
PROMEDIO	10,91		

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado en noviembre del 2024

Figura 5

Satisfacción con las relaciones laborales y sociales en la Red de Salud Ambo, Huánuco



Nota. La figura muestra la valoración final de la satisfacción con las condiciones laborales y sociales

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados se tiene que, el 40,0% de los trabajadores se sienten insatisfechos con las relaciones laborales y sociales en la Red de Salud Ambo, Huánuco, el 27,3% se sienten poco satisfechos, el 18,2% satisfechos y el 14.5% muy insatisfechos. Del mismo modo en promedio la satisfacción con las relaciones laborales y sociales tiene una valoración de insatisfecho con 10,91 puntos de un total 80. Estos resultados se deben fundamentalmente porque la coordinación efectiva entre médicos, enfermeros, técnicos, administrativos y otros trabajadores que es esencial no se da en forma asertiva, así también la comunicación ineficaz, tanto vertical como horizontal es una de las principales causas de conflictos. esto incluye falta de claridad en las instrucciones, ausencia de retroalimentación constructiva o incluso rumores que crean desconfianza. En muchas instituciones de salud, los empleados enfrentan relaciones tensas caracterizadas por competencias desleales, favoritismos, acoso laboral o exclusión. estas dinámicas afectan la moral y el bienestar emocional de los trabajadores. La alta presión y la sobrecarga laboral llevan a que los trabajadores se enfoquen únicamente en cumplir con sus propias tareas, dejando de lado la interacción y cooperación con sus compañeros; esto genera un ambiente de aislamiento y poca camaradería, trato preferencial, ya sea por razones de antigüedad, posición jerárquica o afinidad personal con los superiores, genera resentimiento y divisiones entre el personal. , así mismo existe ausencia de actividades que fomenten la interacción y el fortalecimiento de relaciones como reuniones sociales o eventos de reconocimiento, limita las oportunidades de construir vínculos sólidos entre los trabajadores.

También la gran mayoría de los trabajadores indican que raras veces se fomentan relaciones interpersonales positivas en la institución, así como ayuda mutua, no se solucionan los conflictos inmediatamente sin afectar los derechos de los trabajadores, la solidaridad y el compañerismo no son constantes, incluso fuera de las oficinas.

Tabla 7*Medidas de tendencia central de la satisfacción laboral y sus dimensiones*

Medidas de tendencia central	Satisfacción laboral	Satisfacción con la compensación salarial	Satisfacción con el reconocimiento	Satisfacción con las condiciones de trabajo	Satisfacción con las relaciones laborales y sociales
Media	39,71	8,18	9,33	11,29	10,91
Mediana	40,00	7,00	9,00	11,00	11,00
Moda	44	7	9	11	8

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado en noviembre del 2024

Análisis e interpretación

En relación con la media aritmética o promedio la satisfacción laboral al tener un valor de 39,71 se encuentra en el intervalo cuyos valores van de 29 a 41 puntos y que corresponde al nivel valorativo de insatisfecho, ello indica que los trabajadores de la Red de Salud Ambo se sienten laboralmente insatisfechos. Referente a la media aritmética de las dimensiones de la satisfacción laboral todos los valores se encuentran en el intervalo cuyos valores van de 8 a 11, que también corresponde al nivel valorativo de insatisfecho, es decir los trabajadores se sienten insatisfechos con la compensación salarial, con el reconocimiento, con las condiciones de trabajo y con las relaciones laborales y sociales.

Respecto al valor de la mediana de la satisfacción laboral, indica que el 50% de trabajadores reportaron puntajes menores o iguales a 40 y el otro 50% reportaron puntajes mayores a 40 en un rango que va de 16 a 80 puntos. Del mismo modo en relación con las dimensiones: satisfacción con la compensación salarial, con el reconocimiento, con las condiciones de trabajo y con las relaciones laborales y sociales se tiene que el 50% de trabajadores reportaron puntajes menores o iguales a 7, 9, 11 y 11 y el otro 50% reportaron puntajes mayores a dichos valores respectivamente, en un intervalo que va de 4 a 20 puntos.

La moda indica que la mayoría de los trabajadores en la satisfacción laboral reportaron 44 puntos, en la satisfacción con la compensación salarial la mayoría reportó 7 puntos, en la satisfacción con el reconocimiento la mayoría reportó 9 puntos, en la satisfacción con las condiciones de trabajo reportaron 11 puntos y en la satisfacción con las relaciones laborales y sociales, la mayoría reportó 8 puntos.

Tabla 8

Resumen de los resultados de las preguntas del cuestionario que evaluó de la satisfacción laboral

N°	Preguntas	Totalmente de desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿Considera que la compensación salarial que recibe es competitiva?	32.7%	34.5%	18.2%	12.7%	1.8%
2	¿La compensación salarial es equitativa para todos los trabajadores?	38.2%	38.2%	12.7%	10.9%	0.0%
3	¿Recibe beneficios económicos adicionales por la labor realizada	32.7%	36.4%	23.6%	7.3%	0.0%
4	¿Los beneficios económicos adicionales son justos y equitativos	27.3%	50.9%	16.4%	5.5%	0.0%
5	¿Se valora la labor que realiza?	14.5%	32.7%	30.9%	20.0%	1.8%
6	¿La institución brinda reconocimiento permanente?	21.8%	41.8%	32.7%	3.6%	0.0%
7	¿Existe reconocimiento para el desarrollo profesional?	27.3%	47.6%	27.3%	1.8%	0.0%
8	¿Existe reconocimiento para oportunidades de capacitación al trabajador?	7.3%	45.5%	38.2%	9.1%	0.0%
9	¿Las condiciones físicas del entorno laboral proporcionan seguridad tanto a los trabajadores como a los usuarios?	12.7%	21.8%	34.5%	30.9%	0.0%
10	¿Las oficinas tienen una buena iluminación natural y están ventiladas adecuadamente?	10.9%	18.2%	16.4%	50.9%	3.6%
11	¿Se cuenta con todos los recursos y el equipamiento necesario para cumplir con las funciones asignadas?	7.3%	50.9%	18.2%	23.6%	0.0%
12	¿Las relaciones laborales son adecuadas y existe permanente comunicación interna?	10.9%	34.5%	29.1%	25.5%	0.0%
13	¿Se fomentan relaciones interpersonales positivas en la institución?	10.9%	38.2%	30.9%	20.0%	0.0%
14	¿Los empleados colaboran y se ayudan mutuamente?	3,6%	32.7%	38.2%	25.5%	0.0%
15	¿Se solucionan los conflictos inmediatamente sin afectar los derechos de los trabajadores?	3.6%	43.6%	34.5%	18,2%	0.0%
16	¿La solidaridad y el compañerismo son constantes, incluso fuera de las oficinas?	14.5%	25.5%	27.3%	32.7%	0.0%

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado en noviembre del 2024

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados se tiene que, la mayoría de los trabajadores que representan el 32.7% y 34.5% están totalmente de desacuerdo y en desacuerdo respectivamente sobre la compensación salarial que reciben y muy pocos están de acuerdo y totalmente de acuerdo sobre dicha compensación; del mismo modo, el 38.2% están totalmente de desacuerdo y en desacuerdo sobre la compensación salarial que no es equitativa, el 32.7% están en desacuerdo porque no reciben beneficios económicos adicionales por la labor que realizan, el 50.9% están en desacuerdo porque sus beneficios económicos adicionales no son justos y equitativos; 32.7% están en desacuerdo sobre la valoración que dan los funcionarios a la labor que realizan; así mismo la mayoría de los trabajadores representado por el 41.8% están en desacuerdo porque la institución no brinda reconocimiento permanente, así también, el 47.6% está en desacuerdo sobre la existencia de reconocimiento para el desarrollo profesional; el 45.5% también está en desacuerdo sobre la existencia de reconocimiento para oportunidades de capacitación al trabajador. De igual manera el 34.5% es indiferente ante las condiciones físicas del entorno laboral proporcionan seguridad tanto a los trabajadores como a los usuarios; igualmente el 50.9% está de acuerdo sobre las oficinas que tienen una buena iluminación natural y están ventiladas adecuadamente; el 50.9% está en desacuerdo con todos los recursos y el equipamiento necesario para cumplir con las funciones asignadas; también el 34.5% está en desacuerdo sobre las relaciones laborales adecuadas y existencia permanente comunicación interna; también se tiene que el 38.2% está en desacuerdo sobre el fomento de relaciones interpersonales positivas en la institución; también el 38.2% es indiferente sobre si los empleados colaboran y se ayudan mutuamente; así mismo, el 43.6% está en desacuerdo sobre porque no se solucionan los conflictos inmediatamente sin afectar los derechos de los trabajadores y finalmente el 32.7% está de acuerdo sobre la solidaridad y el compañerismo que son constantes, incluso fuera de las oficinas.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En relación con el objetivo general que indica determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024, los resultados indican que el 41,8% de los trabajadores se sienten poco satisfechos, el 38,2% se sienten insatisfechos, el 14,5% muy insatisfechos, el 5.5% satisfechos y ninguno de ellos manifiesta sentirse muy satisfecho. Del mismo modo en promedio la satisfacción laboral tiene una valoración de insatisfecho con 39,71 puntos de un total 80. Dichos resultados se relacionan con estudios previos como es el caso de Zavala (2022), quien en su investigación indicó que el nivel de satisfacción laboral sobrepasa el nivel medio (80%), al nivel alto (17.8%) y bajo (2.2%). Concluyendo que el nivel de satisfacción laboral del personal del Centro de Salud se encuentra en un nivel medio. Asimismo, Cerceda (2020), en su trabajo de investigación indican que la satisfacción laboral del personal de salud, fue en el 38,8% alto, en el 31,3% fue medio y en el 30% fue bajo, concluyendo que el personal de salud, tuvo un nivel de satisfacción laboral medio en su mayoría, Holguín y Contreras (2020) concluyeron que el 28 % de los trabajadores tuvo un alto nivel de satisfacción, luego 48 % presentan un nivel medio de satisfacción; además, uno de cada cuatro trabajadores obtuvo un nivel de satisfacción bajo, se evidencia por lo tanto que la mayoría de los trabajadores presentan un nivel medio de satisfacción laboral. Todos estos resultados y conclusiones no coinciden con lo del presente estudio donde el nivel de satisfacción se encuentra en un nivel bajo o insatisfecho, que principalmente se debe a la falta de reconocimiento por su esfuerzo, un ambiente de trabajo tóxico y la sobrecarga de tareas. Además, la ausencia de oportunidades de desarrollo profesional y el desbalance entre la vida laboral y personal contribuyen a un estado emocional negativo. Estos elementos no solo afectan a los empleados individualmente, sino que también impactan en el rendimiento general de la organización.

En relación con el primer objetivo general, determinar el nivel de satisfacción con la compensación salarial de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024, al respecto los resultados indican que el 52,7% de los trabajadores se sienten muy insatisfechos con la compensación salarial, el 30,9% se sienten insatisfechos, el 14,5% poco satisfechos, el 1,8% satisfechos y ninguno de ellos manifiesta sentirse muy satisfecho con la compensación salarial. Del mismo modo en promedio esta satisfacción tiene una valoración de insatisfecho pero muy cerca a la valoración de muy insatisfecho con 8,18 puntos de un total 20. Comparando estos resultados con investigaciones previas se tiene a Mina, J.E. (2021), en su estudio investigativo indica funcionarios de la institución investigada evidenciaron indiferencia, es decir, ni satisfecho ni insatisfecho. Pudiéndose concluir que el nivel de satisfacción laboral es medio. También se tiene a Moreno, E.P. (2020), en su trabajo de tesis indica que únicamente el 5,85% de los empleados se encuentran muy satisfechos, el 36,05% satisfechos y el 31,40% presentan un nivel intermedio, mientras que el 26,74% manifiestan insatisfacción. Se determina que el personal del centro médico posee un nivel moderado de satisfacción laboral, lo cual implica que valoran su aporte al trabajo, se sienten cómodos con el entorno laboral, reconocen sus propios logros y los de otros, y aceptan la remuneración económica que perciben. Se evidencia en estos dos estudios investigativos que los trabajadores en su mayoría se sienten satisfechos con la compensación laboral y son muy pocos que se encuentran insatisfechos; resultados y conclusiones que no coinciden con lo del presente estudio donde la mayoría de los trabajadores se encuentran insatisfechos y muy insatisfechos con la compensación salarial, debido principalmente la mayoría siente que sus salarios no reflejan adecuadamente la carga emocional y física del trabajo, especialmente en un entorno tan exigente. Además, la comparación con otros sectores o instituciones puede generar frustración si perciben que sus colegas en diferentes ámbitos reciben mejores remuneraciones por labores similares. La falta de transparencia en las políticas salariales y la escasez de incentivos o bonificaciones también contribuyen a esta insatisfacción, afectando la motivación y el compromiso del personal.

Respecto al segundo objetivo específico, que indica determinar el nivel de satisfacción con el reconocimiento de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024; al respecto los resultados precisan que el 41,8% de los trabajadores se sienten insatisfechos con el reconocimiento en la Red de Salud Ambo, Huánuco, el 29,1% se sienten muy insatisfechos, el 27,3% poco satisfechos, el 1,8% satisfechos y ninguno de ellos manifiesta sentirse muy satisfecho. Del mismo modo en promedio la satisfacción con el reconocimiento tiene una valoración de insatisfecho con 9,33 puntos de un total 20. Estos resultados se relacionan con antecedentes como es el caso de Yukari (2019) en su investigación indica que existe relación entre el nivel de satisfacción y las condiciones de trabajo, existe baja satisfacción en referencia a reconocimiento, promoción de puesto, condiciones operacionales, y los beneficios. Este resultado es coincidente con el del presente estudio donde el reconocimiento también se encuentra en un nivel bajo, es decir, los trabajadores se encuentran insatisfechos, debido principalmente a la falta de valoración por su esfuerzo y dedicación. Muchos profesionales sienten que su trabajo no es adecuadamente apreciado, lo que se traduce en un descontento general. Además, el reconocimiento suele depender de factores como la antigüedad o las relaciones personales, en lugar de los méritos individuales, lo que genera frustración. Esta situación no solo afecta la moral del personal, sino que también puede impactar negativamente en la calidad del servicio que ofrecen.

Referente al tercer objetivo específico que indica determinar el nivel de satisfacción con las condiciones de trabajo de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024, al respecto los resultados indican que, el 43,6% de los trabajadores se sienten insatisfechos con las condiciones de trabajo en la Red de Salud Ambo, Huánuco, el 30,9% se sienten poco satisfechos y el 12,7% se sienten muy insatisfechos y satisfechos respectivamente. Del mismo modo en promedio la satisfacción con las condiciones de trabajo tiene una valoración de insatisfecho pero próximo a la valoración de poco satisfecho con 11.29 puntos de un total 20. Estos resultados se deben fundamentalmente. Entre tanto, Chávez, C. Y. Del Águila, R. y Morales, Y. (2022) en su trabajo investigativo indican que existe relación entre la

aplicación de medidas de bioseguridad y la satisfacción laboral del personal de área de emergencia del centro de salud de Aucayacu – 2022. Del mismo modo se concluye que casi la totalidad del personal de emergencia perciben que el entorno laboral es adecuado, es decir, muestran una alta satisfacción; conclusión que no coincide con el presente trabajo investigativo donde se determinó que la mayoría de los trabajadores de la red de salud investigada, se encuentran insatisfechos con las condiciones de trabajo. Del mismo modo, Dragana N, Arandjelovic M, Maja N, Stanovic A. Job (2019), en su trabajo investigativo indican que el mayor número de encuestados piensan a menudo están sobrecargados de trabajo y consecuentemente están insatisfechos con dichas condiciones laborales. Conclusión que coincide con la presente investigación porque muchos enfrentan un entorno laboral caracterizado por la falta de recursos adecuados, lo que dificulta el desarrollo de sus funciones. Además, la carga laboral excesiva y los turnos prolongados generan agotamiento físico y emocional. La falta de capacitación y el escaso reconocimiento por parte de sus superiores también contribuyen a un clima laboral negativo. Estas condiciones no solo afectan el bienestar del personal, sino que también pueden comprometer la calidad de atención brindada a los pacientes.

Finalmente, respecto al cuarto objetivo, que precisa determinar el nivel de satisfacción con las relaciones laborales y sociales en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024. Los resultados encontrados evidencian que, el 40,0% de los trabajadores se sienten insatisfechos con las relaciones laborales y sociales en la Red de Salud Ambo, Huánuco, el 27,3% se sienten poco satisfechos, el 18,2% satisfechos y el 14,5% muy insatisfechos. Del mismo modo en promedio la satisfacción con las relaciones laborales y sociales tiene una valoración de insatisfecho con 10,91 puntos de un total 80. Al respecto Deng, S.; Yang, N.; Li, S.; Wang, W.; Yan, H. y Li, H. (2019), en su trabajo de investigación indican que los médicos con edades entre 31 y 40 años, así como aquellos de 41 a 50 años, presentaron un nivel de satisfacción laboral inferior al de los médicos menores de 30 años y mayores de 50 años. En consecuencia, los directivos hospitalarios y los responsables de elaborar políticas deben esforzarse en crear e implementar estrategias orientadas a

optimizar la relación médico-paciente y equilibrar la vida familiar y laboral de los médicos para incrementar de manera significativa su satisfacción en el trabajo. Esta conclusión indica que el personal de salud no se encuentra satisfecho con sus relaciones laborales y sociales que es coincidente con el presente estudio donde los trabajadores también muestran insatisfacción con dichas relaciones debido fundamentalmente porque muchos colaboradores experimentan una falta de apoyo y reconocimiento por parte de sus superiores, lo que genera un ambiente de trabajo desmotivador. Además, la competencia y los conflictos interpersonales entre colegas pueden intensificar la sensación de aislamiento y frustración. La carga laboral excesiva y la presión constante para cumplir con las expectativas también contribuyen a deteriorar las relaciones sociales. Esta combinación de elementos no solo afecta la moral del personal, sino que también repercute negativamente en la calidad del servicio que brindan a los pacientes.

CONCLUSIONES

1. Los resultados indican que, el 41,8% de los trabajadores se sienten poco satisfechos en la Red de Salud Ambo, Huánuco, el 38,2% se sienten insatisfechos, el 14,5% muy insatisfechos, el 5.5% satisfechos y ninguno de ellos manifiesta sentirse muy satisfecho. Del mismo modo en promedio la satisfacción laboral tiene una valoración de insatisfecho con 39,71 puntos de un total 80.
2. El 52,7% de los trabajadores se sienten muy insatisfechos con la compensación salarial, el 30,9% se sienten insatisfechos, el 14,5% poco satisfechos, el 1,8% satisfechos y ninguno de ellos manifiesta sentirse muy satisfecho con la compensación salarial. Del mismo modo en promedio esta satisfacción tiene una valoración de insatisfecho con 8,18 puntos de un total 20.
3. El 41,8% de los trabajadores se sienten insatisfechos con el reconocimiento, el 29,1% se sienten muy insatisfechos, el 27,3% poco satisfechos, el 1,8% satisfechos y ninguno de ellos manifiesta sentirse muy satisfecho. Del mismo modo en promedio la satisfacción con el reconocimiento tiene una valoración de insatisfecho con 9,33 puntos de un total 20.
4. El 43,6% de los trabajadores se sienten insatisfechos con las condiciones de trabajo, el 30,9% se sienten poco satisfechos y el 12,7% se sienten muy insatisfechos y satisfechos respectivamente. Del mismo modo en promedio la satisfacción con las condiciones de trabajo tiene una valoración de insatisfecho con 11.29 puntos de un total 20.
5. El 40,0% de los trabajadores se sienten insatisfechos con las relaciones laborales y sociales, el 27,3% se sienten poco satisfechos, el 18,2% satisfechos y el 14.5% muy insatisfechos. Del mismo modo en promedio la satisfacción con las relaciones laborales y sociales tiene una valoración de insatisfecho con 10,91 puntos de un total 20.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Director Ejecutivo, Director Administrativo, Unidad de recursos humanos de la Red de Salud Ambo, Huánuco mejorar la satisfacción laboral de sus trabajadores para ello es fundamental implementar un sistema de reconocimiento que valore su esfuerzo y dedicación, fomentando un ambiente de trabajo colaborativo, donde se promueva la comunicación abierta y el apoyo mutuo, ofreciendo oportunidades de desarrollo profesional y capacitación puede motivar al personal a crecer en sus carreras, revisando y ajustando las condiciones laborales, asegurando que los recursos y el equilibrio entre la vida laboral y personal sean adecuados.
2. Del mismo modo dichos funcionarios en la medida de lo posible dentro de las normas legales vigentes deben mejorar los beneficios complementarios, promoviendo el uso de bonificaciones por cumplimiento de metas (dentro del marco de la Ley del Servicio Civil y las Directivas de la PCM); financiar diplomados, especializaciones y certificaciones, reconocimiento del tiempo extra, para el pago y/o fomentar el sistema de tiempos compensatorios otorgando días libres equivalente a las horas de trabajo realizado fuera del horario establecido.
3. Asimismo, para mejorar el reconocimiento, los funcionarios deben establecer un sistema formal de reconocimiento que celebre los logros individuales y de equipo, como premios o menciones especiales, fomentando una cultura de agradecimiento y retroalimentación positiva entre colegas y supervisores involucrando a los trabajadores en la toma de decisiones, reconociendo sus aportes para fortalecer su sentido de pertenencia y valor dentro de la organización.
4. Del mismo modo se recomienda a funcionarios mejora las condiciones de trabajo para ello es necesario realizar una evaluación exhaustiva de los recursos disponibles y garantizar que el personal cuente con el equipo necesario para desempeñar sus funciones de manera efectiva, implementando horarios flexibles y turnos adecuados para reducir la

carga laboral y el agotamiento. Además, se debe proporcionar espacios de descanso cómodos y promover la salud mental a través de programas para contribuir al bienestar del personal, fomentando un ambiente colaborativo y comunicación abierta entre todos los niveles para crear un entorno laboral positivo.

5. Finalmente, es necesario que los funcionarios mejoren las relaciones laborales y sociales de los trabajadores de la red de salud, para ello es fundamental fomentar un ambiente de comunicación abierta y respeto mutuo entre todos los empleados. Organizar actividades dinámicas y capacitación conjunta para fortalecer los lazos entre colegas. Además, establecer canales de retroalimentación donde los trabajadores puedan expresar sus inquietudes y sugerencias para promover un clima laboral más armonioso, promoviendo la colaboración interdependencias creando un sentido de comunidad y apoyo entre el personal.

CAPITULO VI

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Borrás, H. (2013). Changemanagement: las personas, el centro de la estrategia de negocio. *Capital Humano* 1(279), 92-96.
<https://documentacion.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/pt/bib/143948.do>
- Bracho, S. (1998). *Satisfacción Laboral*. Editorial Lemus.
- Cantaora, R. (2015). *Psicología de tu relación con la autoridad*.
<https://www.clubensayos.com/Psicolog%C3%ADa/TuRelaci%C3%B3n-Con-La-Autoridad/2480824.html>
- Carrascal, A. D. y Patiño E. H. (2016). *Satisfacción laboral en los departamentos de la región caribe colombiana* [Tesis de grado, Universidad de Cartagena]. Repositorio Digital UC
<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2464/1/SATISFACCION%20LABORAL%20EN%20LOS%20DPTOS%20DE%20LA%20REGION%20CARIBE.pdf>
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial San Marcos.
- Cerceda, A. (2020). *Satisfacción laboral del personal de salud de la Clínica Servisalud* [Tesis de licenciatura, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3616/T061_46294108_T.pdf?sequence=1
- Cevallos, J. A. (2020). *Planeamiento estratégico para la Empresa Ceji S.A. 2018-2022* [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/10559>
- Chávez, C. Y. Del Águila, R. y Morales, Y. (2022). *Aplicación de medidas de bioseguridad y satisfacción laboral del personal del área de emergencia del Centro de Salud de Aucayacu – 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/8657>
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración* (6ª

- ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración* (8ª ed.). McGraw-Hill.
- Davis K. & Newstrom J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. McGraw Hill.
- Deng, S.; Yang, N.; Li, S.; Wang, W.; Yan, H. y Li, H. (2019). Doctors' job satisfaction and its relationships with doctor-patient relationship and work-family conflict in china: A structural equation modeling. *Inquiry* 55(115): 1-11. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6207965/pdf/10.1177_0046958018790831.pdf.
- Dragana N, Arandjelovic M, Maja N, Stanovic A. Job (2019). Satisfaction in health care workers. *New Perspectives Quarterly* 23(3): 58-59. https://www.researchgate.net/publication/26605370_Job_satisfaction_in_health_care_workers.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Education. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf.
- Hill, Ch., Gareth, J. y Schilling, M. (2015). *Administración estratégica: teoría y casos. Un enfoque integral*. Onceava edición. Cengage Learning.
- Holguín, Y. y Contreras, C. (2020). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *Horizonte Médico*, 20(2), 23-37. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09>
- Hollander J. A. y Einwohner R. L. 2004. Conceptualizing Resistance. *Sociological Forum* 19(4), 533-554.
- Inga, C. (2018). *Satisfacción laboral de las enfermeras de Centro Quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6739/Inga_chc.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Kotter, J. (2000). *Liderar el cambio*. En ATHOS, Anthony y otros. Harvard Business Review: gestión del cambio. Ediciones Deusto.
- La Torella, M. (2015). *Beneficios laborales: Una herramienta de gestión estratégica en puestos medios y altos*. Universidad de Buenos Aires. https://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0730_LaTorellaM.pdf
- Landy, F.J. y Conte, J.M. (2005). *Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Locke, EA. (1976) La naturaleza y las causas de la satisfacción laboral. En: Dunnette, MD, Ed., *Manual de psicología industrial y organizacional*, vol. 1, 1297-1343.
- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Medina, A., Gallegos, C. y Lara, P. (2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista Administración Pública*, 42(6), 12-30.
- Mina, J. E. (2021). *Análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores del IESS del Centro De Salud Tipo A San Lorenzo durante la pandemia del covid19 año 2020* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Digital PUCSE <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2574>
- Ministerio de Salud (2018 junio 19). Aprueban el Documento Técnico: Lineamientos de Política de Recursos Humanos en Salud 2018-2030. *El Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-documento-tecnico-lineamientos-de-politica-de-resolucion-ministerial-n-1357-2018minsa-1727302-2/>
- Mintzberg, H., Quinn, J. y Voyer, J. (1997). *El proceso estratégico. Conceptos, contextos y casos* (edición breve). Prentice Hall Hispanoamericana.
- Moreno, E. P. (2020). *Satisfacción Laboral en Trabajadores de un Centro Médico Particular de Lima, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79673>
- Muñoz, A. *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Tesis doctoral inédita,

- Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid, 1990.
- Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud.
Estrés laboral en una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. OPS. https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Orizano, E. J. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud las Moras [Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/4394/Orizano%20Simon%2c%20Edinson%20Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oses, P. (2022). *Autorrealización profesional. Psicología y Mente.* <https://psicologiaymente.com/organizaciones/comprendiendoautorrealizacion-profesional>
- Palma, Sonia. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC.* Manual. Editorial Universal. <https://plataformaiaestphuando.com/wp-content/uploads/2023/03/Escala-de-clima-laboral.pdf>
- Peng, M. W. (2010). *Estrategia global.* Cengage Learning.
- Pérez, J. y Gardey, A. (2010). *Toma de decisiones.* <https://definicion.de/toma-de-decisiones/>
- Purvis, R. L. (2004). *The Effects of Knowledge Embeddedness on the Diffusion and Infusion of Case Technologies Within Organizations.* Unpublic doctoral dissertation, Florida State University.
- Robbins, (2010). *Comportamiento Organizacional.* Prentice Hall. https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rueda I. y Sánchez, J. (2015). Características para la medición de los facilitadores de gestión como componentes de la capacidad de innovación. ALTEC [Congreso]. XVI Congreso Latín-Iberoamericano de Gestión Tecnológica, Río de Janeiro, Brasil
- Saavedra, R. et al (2001). *Planificación del desarrollo.* Fundación Universidad de Bogotá.

- Sabastizagal-Vela, I., Astete-Cornejo, J. & Benavides, F. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 37(1), 32-35. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2020.371.4592>
- Sabogal, C., y Vargas, J. (2018). *Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia* [Tesis de maestría]. Universidad Libre de Colombia]. Repositorio Institucional. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/11778>
- Samuelson, P. A., & Nordhaus, W. D. (2002). *Economía* (17ª ed.). McGraw-Hill.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2017). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica* (5ª Edición). Bussines Support Aneth
- Shaun, S. (1998) Satisfacción Laboral. México. Editorial Trillas.
- Senge, P. (2005). *La quinta disciplina*. Buenos Aires: Granica.
- Valencia, M. (2015). Impulsando el Cambio. *Capital Humano*, 1(2), 20-33 <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265420471004.pdf>
- Vara, A. A. (2015). *7 pasos para elaborar una Tesis*. Perú: Editorial Macro. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Wood, D. y Nursing C. (2019). *Satisfaction vs Job Satisfaction*. <https://www.rn.com/nursing-news/nursing-career-satisfaction-vs-job-satisfaction/>
- Yukari, K. (2019). Satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería en unidades de terapia intensiva. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 27(3). 1-7. <https://www.scielo.br/j/rlae/a/DypzjSMbTjZJsn8FjwBJqLz/?format=pdf&lang=es>.
- Zavala, P. (2022). *Habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud La Flor – 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96525/Zavala_BP-SD.pdf?sequence=4

Zubiri S. (2013). Satisfacción y motivación profesional. *Sistema Sanitario Navar*, 36(2), 7-12. <https://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v36n2/editorial2.pdf>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVETIGACION

Ramírez Perez, G. (2025). *Satisfacción laboral en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXO

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA
“SATISFACCIÓN LABORAL EN LA RED DE SALUD AMBO, HUÁNUCO 2024”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema General ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024? Problemas Específicos ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la compensación salarial de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024? ¿Cuál es el nivel de satisfacción con el reconocimiento de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024? ¿Cuál es el nivel de satisfacción con las condiciones de trabajo de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024? ¿Cuál es el nivel de satisfacción con las relaciones laborales y sociales en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024?	Objetivo General Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024. Objetivos Específicos Determinar el nivel de satisfacción con la compensación salarial de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024. Determinar el nivel de satisfacción con el reconocimiento de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024. Determinar el nivel de satisfacción con las condiciones de trabajo de los trabajadores en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024. Determinar el nivel de satisfacción con las relaciones laborales y sociales en la Red de Salud Ambo, Huánuco 2024.	Variable: Satisfacción laboral, cuyas dimensiones son: - Satisfacción con la compensación salarial - Satisfacción con la remuneración - Satisfacción con las condiciones de trabajo - Satisfacción con las relaciones laborales y sociales	Tipo de investigación Aplicada. Enfoque Cuantitativo Nivel de investigación descriptivo Diseño No experimental descriptivo/transversal Población y muestra En el presente estudio la población estuvo conformada por los trabajadores de la Red de Salud Ambo, Huánuco nombrados y contratados, así como los que están en la modalidad de locación de servicios que en total suman 59 y la muestra de tipo no probabilístico lo conformarán los elementos de la misma población, menos los de locación de servicios que en total suman 55 trabajadores Técnicas e instrumentos La técnica a utilizar será la encuesta y el instrumento el cuestionario conformado por 16 ítems que evaluará a la satisfacción laboral y sus dimensiones

ANEXO 2
INSTRUMENTO
CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA
RED DE SALUD AMBO

I. DATOS GENERALES:

Cargo: _____ Área: _____ Condición: _____

Sexo: _____ Fecha: _____

II. INSTRUCCIONES

Estimado(a) empleado(a), este cuestionario tiene como propósito recopilar información para un proyecto de investigación. Le agradecería sinceramente que respondiera de manera veraz y objetiva, marcando con una (X) la respuesta que considere apropiada. Le agradecemos de antemano su colaboración.

Las valoraciones de las respuestas son:

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

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	1	2	3	4	5
	SATISFACCIÓN CON LA COMPENSACIÓN SALARIAL					
1	Considera que la compensación salarial que recibe es competitiva					
2	La compensación salarial es equitativa para todos los trabajadores					
3	Recibe beneficios económicos adicionales por la labor realizada					
4	Los beneficios económicos adicionales son justos y equitativos					
	SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO					
5	Se valora la labor que realiza.					
6	La institución brinda reconocimiento permanente					
7	Existe reconocimiento para el desarrollo profesional					
8	Existe reconocimiento para oportunidades de capacitación al trabajador.					
	SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES DEL TRABAJO					
9	Las condiciones físicas del entorno laboral proporcionan seguridad tanto a los trabajadores como a los usuarios.					
10	Las oficinas tienen una buena iluminación natural y están ventiladas adecuadamente.					
11	Se cuenta con todos los recursos y el equipamiento necesario para cumplir con las funciones asignadas.					

12	Las relaciones laborales son adecuadas y existe permanente comunicación interna.					
	SATISFACCIÓN CON LAS RELACIONES LABORALES Y SOCIALES					
13	Se fomentan relaciones interpersonales positivas en la institución.					
14	Los empleados colaboran y se ayudan mutuamente.					
15	Se solucionan los conflictos inmediatamente sin afectar los derechos de los trabajadores					
16	La solidaridad y el compañerismo son constantes, incluso fuera de las oficinas.					
	TOTAL					

ANEXO 3
GALERIA FOTOGRAFICA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

