



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Condiciones de trabajo y satisfacción del personal de salud en
una clínica privada de Chiclayo**

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

AUTORA:

Otero Matallana, Maria Elizabeth (orcid.org/0000-0002-3270-6580)

ASESORA:

Dra. Galvez Díaz, Norma del Carmen (orcid.org/0000-0002-6975-0972)

CO -ASESORA:

Dra. Rivera Castañeda ,Patricia Margarita (orcid.org/0000-0003-3982-8801)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA :

Promoción de la Salud, Nutrición y Salud Alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Esta investigación, la dedicó con mucho cariño:

A Dios por brindarme la fortaleza para poder culminar mi maestría y a mis padres que han estado conmigo en todo momento, brindándome su gran comprensión, orientación constante , apoyándome en mis momentos mas difíciles .

Maria Elizabeth

Agradecimiento

A mi familia, que me apoyó en todo momento y quienes fueron mi motivación para seguir adelante.

A la Universidad Cesar Vallejo, por haberme acogido en la realización de mi maestría.

A nuestros docentes por brindarnos el conocimiento en todo el proceso de formación, por todo su apoyo y dedicación durante mi aprendizaje.

Autora

Índice de Contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V.- DISCUSIÓN.....	26
VI.- CONCLUSIONES.....	32
VII.- RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Relación entre las condiciones de trabajo y satisfacción del personal de salud en una Clínica Privada de Chiclayo</i>	19
Tabla 2	<i>Caracterización del personal de salud</i>	20
Tabla 3	<i>Nivel de condiciones de trabajo del personal de salud</i>	21
Tabla 4	<i>Nivel de satisfacción del personal de salud</i>	22
Tabla 5	<i>Relación de las dimensiones de condiciones de trabajo y las dimensiones de satisfacción del personal de salud</i>	23

Índice de figuras

Figura 1 <i>Diseño de la investigación</i>	14
---	----

Resumen

El presente estudio, estableció como objetivo determinar la relación que existe entre las condiciones de trabajo y satisfacción del personal de salud en una clínica privada de Chiclayo, 2022; fue una investigación básica con enfoque cuantitativo; descriptiva y diseño no experimental-correlacional, de corte transversal. La población fue de 83 colaboradores, a quienes les aplicaron dos cuestionarios. En el cuestionario de condiciones de trabajo tuvo una confiabilidad de 0.82 según Alfa de Cronbach y el cuestionario de satisfacción laboral tuvo una confiabilidad de 0.921 según Alfa de Cronbach. Se obtuvieron como resultados, el 88% del personal que labora en la clínica privada sostuvieron un nivel adecuado cuando se les cuestionó sobre las condiciones de trabajo que le ofrece la clínica, el 94% del total de colaboradores encuestados sostuvieron un nivel regular sobre su satisfacción laboral dentro de la clínica privada de Chiclayo, teniendo un coeficiente Rho igual a 0.762 que demostró una relación significativa positiva alta entre las condiciones de trabajo y la satisfacción del personal que labora en una Clínica Privada de Chiclayo.

Palabras clave: Condiciones de trabajo, satisfacción y personal de salud

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between working conditions and satisfaction of health personnel in a private clinic in Chiclayo, 2022; it was a basic research with a quantitative approach; descriptive and non-experimental-correlational design, cross-sectional. The population was 83 collaborators, to whom two questionnaires were applied. In the working conditions questionnaire, it had a reliability of 0.82 according to Cronbach's Alpha and the job satisfaction questionnaire had a reliability of 0.921 according to Cronbach's Alpha. The results obtained were that 88% of the personnel who work in the private clinic maintained an adequate level when they were questioned about the working conditions offered by the clinic, 94% of the total collaborators surveyed maintained a regular level of job satisfaction. within the private clinic of Chiclayo, having a Rho coefficient equal to 0.762 that demonstrated a high positive significant relationship between the working conditions and the satisfaction of the personnel that works in a Private Clinic of Chiclayo.

Keywords: Working conditions, satisfaction and health personnel

I. INTRODUCCIÓN

Las condiciones de trabajo, se reflejan en el servicio que ofrecen los colaboradores siendo estos quienes aprenden, generan y aplican conocimientos, habilidades y destrezas con los recursos entregados y se adaptan al ambiente laboral de la institución (Romero et al., 2018).

A nivel internacional en México, en una Clínica Privada en Valledupar se encuestó al personal de enfermería, identificaron que las condiciones laborales ofrecidas por la institución generan que el 89% registró una tendencia hacia la escucha activa, confianza y tranquilidad frente al 8% que manifestó sentirse desanimado, depresivo y pesimista; de igual manera, las condiciones laborales brindadas por la Clínica tiene repercusiones en la salud física catalogada por el 96% de los colaboradores como buena, asimismo, el 100% de trabajadores ostentó poseer buena salud mental; por otro lado, el 87% señaló sentirse insatisfecho en su puesto de trabajo, por consiguiente, el 53% no considera su centro de trabajo como un lugar donde pueda aprender (Orcasita & Ovalle, 2019).

De igual manera, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS), consideraron que para cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), es necesario la fuerza de trabajo a cargo del personal de salud, por lo tanto, se requiere contar con personal de salud activo y que posea competencias necesarias para brindar un servicio de calidad, que sume al sistema integral de salud así como también se debe reforzar con estrategias de accesibilidad y cobertura universal de salud, tanto la atención brindada por el personal de salud y el aporte de los equipos de salud (De Bortoli et al., 2018).

Considerando lo anteriormente especificado se puede inferir que las inadecuadas condiciones laborales, pueden acarrear enfermedades laborales para los colaboradores generadas por el desempeño de sus funciones, asimismo, el personal puede propiciar un ambiente laboral cálido que disminuya la insatisfacción del personal y el desarrollo de enfermedades ocupacionales.

La satisfacción del personal de salud, es un determinante en el desempeño de los colaboradores dentro de una entidad, se encuentra regido por el área de talento humano quienes están a cargo de los colaboradores y toman decisiones respecto al reconocimiento por el trabajo realizado y motivación para mejores resultados; el

incumplimiento o bajas remuneraciones, deficiente liderazgo, pocas oportunidades de crecimiento profesional e inadecuados ambientes laborales ocasionan insatisfacción en los trabajadores (Saavedra & Delgado, 2020).

Además de estos aspectos busca que el colaborador se involucre con su trabajo, ame lo que hace y demuestre cierta participación en las actividades de la institución, construir o mantener buenas relaciones con los demás colaboradores (Agurto et al., 2020).

A nivel nacional, en Cusco se realizó un estudio en la Clínica Privada Peruano Suiza, se determinó que el 55 % del personal que labora tiene un nivel de satisfacción regular y esto se debió a que el 45.9% se sienten poco satisfechos con las condiciones físicas y/o materiales; seguido , que el 50.5 % se siente poco satisfecho con los beneficios laborales y con la remuneración que perciben; de igual manera, el 46.8 % manifestaron encontrarse poco satisfecho con las políticas administrativas de la Clínica; otros factores importantes para la satisfacción son el desarrollo personal y relaciones sociales, donde el 48.6% ostentó sentirse satisfecho; de igual forma el 55% indicó estar satisfecho con el desempeño de las tareas; y por último, el 45.9% manifestó su inconformidad con la relación que mantienen con sus jefes. (Barberis & Cáceres, 2021).

Se puede inferir que la satisfacción laboral surge por factores incidentes y actitudes frente a las necesidades, la actitud positiva del colaborador estará satisfecho, caso contrario, la actitud negativa refleja la insatisfacción.

En la región de Lambayeque, provincia de Chiclayo, se seleccionó una Clínica Privada para realizar la presente investigación, debido a que se observó que los colaboradores muestran actitudes un poco negativas frente a la satisfacción laboral, debido a que en ocasiones se percibe que no existe equidad respecto a la asignación de pacientes, provocando que una enfermera tenga a su cargo más pacientes que otra y viceversa; además las enfermeras que cuentan con especialidad no son reconocidas salarialmente con un incentivo quienes muestran su inconformidad e insatisfacción.

Se estableció la formulación del problema principal: ¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo y satisfacción del personal de salud en una Clínica privada de Chiclayo, 2022 ?

Tiene una justificación teórica dado que considera información de autores reconocidos que será correctamente citados respetando el derecho de autor; del mismo modo, cumple con una justificación metodológica a través de la aplicación de dos cuestionarios, uno correspondiente a la variable de condiciones laborales y el otro pretende medir la satisfacción del personal de salud y por último, tiene una justificación social ya que constituye un tema de vanguardia llegando a determinar qué relación existe entre las condiciones de trabajo y satisfacción del personal de salud, asimismo, constituye una herramienta guía para el emprendimiento de otras investigaciones que consideren una o las dos variables de estudio.

Se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre las condiciones de trabajo y satisfacción del personal de salud en una Clínica privada de Chiclayo, 2022 y como objetivos específicos: a) caracterizar al personal de salud de una clínica privada de Chiclayo,2022; b) determinar las condiciones de trabajo del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo, 2022 ; c) identificar el nivel de satisfacción del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo, 2022 y d) establecer la relación entre las dimensiones de las condiciones de trabajo y las dimensiones de la satisfacción del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo, 2022.

Su hipótesis de investigación fue: existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo y satisfacción del personal de salud en una Clínica privada de Chiclayo. Y sus hipótesis específicas son: a) Las características sociodemográficas fueron edad, sexo, grupo ocupacional al que pertenece, condición laboral y tiempo de servicio; b) Las condiciones de trabajo del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo son regulares; c) existe un nivel bajo de satisfacción del personal de salud y d) existe una relación significativa entre las dimensiones de las condiciones de trabajo y las dimensiones de la satisfacción del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes de la investigación, se mencionan los siguientes trabajos previos:

A nivel internacional, Abenza (2020) tuvo como objetivo relacionar los factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral en el personal sanitario de las Unidades de Cuidados Intensivos del Servicio Murciano de Salud; fue un estudio no experimental, descriptivo, correlacional transversal; su muestra la constituyeron cuatrocientos cuarenta colaboradores, para concluir que el 40% del personal de salud sufre riesgos psicosociales; por otro lado, el 42.5% labora más de doce horas en turno; seguido, el 25.2% labora más de siete horas; luego, el 12% manifestaron en el turno de guardias diurnas y el 8.9% de los colaboradores laboran en guardias nocturnas, el 91.1% labora en jornada completa; no obstante, el 10.5% de los colaboradores se sienten insatisfechos con su centro de labores y finalmente, el 22% desean cambiar de servicio.

En Ecuador, Barrezueta (2019) tuvo como objetivo relacionar la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del personal de enfermería en el centro quirúrgico del Hospital General del Norte de Guayaquil, Los Ceibos; fue un estudio no experimental, descriptivo, transversal, correlacional; la muestra fue sesenta y uno enfermeros a quienes se les aplicaron dos cuestionarios para llegar a la conclusión que existe una relación directa entre la calidad de atención que brinda el personal de enfermería con el nivel de satisfacción de los mismos en su centro de labores; asimismo, se determinó que el 9.8% sostuvieron sentirse insatisfechos con su área de labores; seguido, el 55% del personal de enfermería labora en el turno mañana y el 45% trabaja en el turno nocturno; por consiguiente, el 45.10% del personal son licenciados en enfermería y el 37.25% son auxiliares de enfermería; y por último, el 7.84% destacaron sentirse insatisfechos con la formación e información que se brinda en el centro de labores.

También en Ecuador, Lamilla (2019) analizó la relación entre los factores influyentes y la satisfacción laboral de los colaboradores de enfermería del Hospital Juan Tanca Marengo; fue un estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo, analítico, transversal correlacional; cuya muestra estuvo compuesta por ciento sesenta y siete colaboradores, se les aplicó dos cuestionarios para concluir que el 62% de los colaboradores se sienten insatisfechos en su centro de labores; luego,

el 56% indicó sentirse insatisfecho con la interacción que mantienen con sus jefes; asimismo, el 62% refirió está inconforme con las oportunidades que se brindan; luego, el 56% se siente insatisfecho con los incentivos y remuneraciones que perciben; del mismo modo, el 56% manifestó sentirse insatisfecho con las interrelaciones con sus compañeros y por último, el 60% de los colaboradores indicaron estar insatisfechos con el ambiente de trabajo.

Asimismo, en Colombia, Portero (2019) determinó que existe relación entre el estrés percibido, el burnout, la satisfacción laboral, estrategias de afrontamiento y las características sociodemográficas y laborales del personal de salud; siendo un estudio descriptivo, transversal, correlacional; su muestra la conformaron doscientos treinta y cinco colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario para concluir que el 76.17% del personal de enfermería, seguido, el 21.53% ostentó un nivel medio de estrés, y por último, el 48.94% del personal de salud señalaron un nivel alto de despersonalización.

A nivel nacional, en Lima, Alfaro (2022) en su investigación relacionó las condiciones de trabajo y la satisfacción de los colaboradores de una Micro Red de Salud en Pomabamba en la pandemia; fue un estudio básico, no experimental, descriptivo, correlacional con corte transversal, tuvo una muestra de ciento treinta y dos colaboradores de salud a quienes se le ejecutaron dos cuestionarios para llegar a la conclusión que el 52.3% calificó como regular a las condiciones de trabajo; seguido, el 42.4% calificó en un nivel medio la satisfacción laboral; asimismo, el 18.3% de colaboradores que percibe malas condiciones de trabajo registraron una baja satisfacción laboral; luego, el 34.1% que evidencia regulares condiciones de trabajo ostenta un regular nivel de satisfacción y finalmente, se determinó que existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo y satisfacción laboral de los colaboradores de salud.

Tal es el caso, en Arequipa, Larico (2020) relacionó las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Sandrita Pérez El Pedregal; fue un estudio no experimental, correlacional; su muestra la conformaron sesenta colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario para concluir que el 90% calificó como regular a las condiciones de trabajo; por consiguiente, el 66.7% del personal de salud se encuentran parcialmente satisfechos y por último, se

determinó que existe una relación positiva y significativa entre las condiciones de trabajo y satisfacción laboral.

En Lima, Montes y Ortiz (2019) en su investigación establecieron como objetivo relacionar las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, fue un estudio cuantitativo, no experimental, correlacional; la muestra estuvo compuesta por setenta y cuatro enfermeros a quienes se les ejecutó dos cuestionarios para llegar a la conclusión que el 55.4% indicaron un nivel medio de satisfacción laboral; seguido, el 50% calificaron un nivel medio de las condiciones laborales; por último, se determinó que existe una relación positiva, significativa entre las variables.

En Tacna, Castro (2018) en su estudio tuvo como propósito relacionar las condiciones de trabajo ergonómicas y satisfacción laboral en dos centros de salud tanto del nivel I y IV, siendo un estudio no experimental y correlacional, con una muestra compuesta por noventa y cuatro colaboradores de salud a quienes se les ejecutó un cuestionario para concluir que el 73.4% determinaron un nivel moderado de satisfacción; seguido, el 51.1% señaló un nivel regular de las condiciones disergonómicas en el puesto de trabajo y por último, se determinó que existe un relación significativa entre las condiciones disergonómicas en el trabajo con la satisfacción del personal de dos establecimientos de salud en Tacna.

A nivel local, Tafur (2020) realizó una investigación con el propósito de determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción del personal de enfermería en el Hospital Heysen en Pimentel; siendo un estudio no experimental, cuantitativo, explicativo, descriptivo y correlacional; su muestra fueron cincuenta y dos enfermeras a quienes se les aplicó un cuestionario para concluir que el 30.8% manifestó sentirse insatisfecho con el desarrollo de las tareas; seguido, el 82.7% está inconforme con los beneficios laborales y las remuneraciones que percibe; luego, el 86.6% destacó su uniformidad con las condiciones físicas que le brinda el Hospital; asimismo, el 65.4% en algunas ocasiones está de acuerdo con el desarrollo personal que puede realizar en el hospital; por consiguiente, el 34.6% pocas veces está de acuerdo con las políticas del establecimiento y el 90.3% en algunas ocasiones está de acuerdo con la relación existente con la autoridad.

Oblitas (2020) determinó la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción del personal de enfermería en el Hospital Regional de Lambayeque; fue un estudio cuantitativo, no experimental, correlacional, transversal; su muestra la conformaron cuarenta y dos enfermeros a quienes se les ejecutó dos cuestionarios para concluir que el 66.7% de los enfermeros clasificaron el clima laboral del área de emergencia del Hospital Regional en un nivel medio asimismo el 66.7% evidenció un grado moderado de satisfacción; finalmente, se evidenció que el clima laboral tiene una relación significativa con la satisfacción laboral del personal de salud, siendo necesario que se fortalezcan las condiciones de trabajo. Pinedo (2019) relacionó el estilo de liderazgo y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Regional Lambayeque, fue un estudio no experimental, cuantitativo, correlacional; su muestra la conformaron ciento noventa y tres enfermeras a quienes se les aplicó dos cuestionarios para concluir que el 77.8% fueron enfermeras; seguido, el 55.8% de las enfermeras sus edades oscilaron entre 30 años; luego, el 33.7% cuentan con estudios de segunda especialidad y el 14.3% tiene estudios de posgrado; el 22.4% tiene entre 2 a 3 años laborando; por último, el 23.5% se mostró indiferente frente a su centro de labores y el 4.1% se siente insatisfecho con su trabajo.

Monsalve y Fuentes (2018) relacionó la calidad de vida del profesional de enfermería con la satisfacción laboral de los mismos en el centro quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque; fue un estudio cuantitativo, no experimental, correlacional transversal, su muestra la conformaron veintiocho enfermeras a quienes se les aplicó dos cuestionarios para concluir que el 50% de las enfermeras percibe un nivel regular respecto a su calidad de vida profesional; seguido, el 25% califica en un nivel malo a la calidad de vida profesional; asimismo, el 50% del personal sostiene un nivel regular de satisfacción laboral, el 21.3% calificó como bajo su satisfacción laboral; finalmente, se determinó que la calidad de vida profesional del enfermero tiene una relación significativa con la satisfacción laboral. En cuanto a las bases teóricas de las condiciones de trabajo sostiene que las condiciones de trabajo hacen mención aquellos factores intervinientes en las personas tanto con su dinamismo, ámbito laboral y los resultados que se obtienen tanto en las personas como en las instituciones que representan costos económicos (López, 2018).

Las condiciones de trabajo en el sector salud se han visto fuertemente afectadas, presentando situaciones adversas y precarias del trabajo asimismo registran un impacto negativo en la salud física y mental del profesional de salud, lo que repercute en el desempeño y la salud de los trabajadores; por otra parte, en los hospitales se evidencia que los profesionales de salud registrar altas cargas emocionales y laborales, se presenta una acumulación de trabajo, nulo reconocimiento, pésimas condiciones remunerativas, falta de respeto hacia el personal supervisor así como una mala infraestructura; esto provocado mayor ausentismo de los colaboradores, afectaciones en la salud, incremento de costos en la organización y estrés laboral (Luengo & Montoya, 2020).

La pandemia propició factores de riesgo que provocaron el estrés en los profesionales de salud, presentando un incremento de conflictos de roles así como la ambigüedad de funciones que cumplen los trabajadores, del mismo modo, provocaron agotamiento emocional, daños psicosociales, desempeño negativo y baja productividad en su centro de salud (Saad & Fouad, 2021) por otro lado, se generaron disparidades debido a que el personal de salud se sintió abrumado por la atención de necesidades medicas de los pacientes (Geno et al., 2021).

El personal de salud percibe las condiciones de trabajo en base a cuatro pilares hospitalarios que son las condiciones psicosociales de la labor encomendada; seguido, el liderazgo que ejercen los directivos de los centros de salud para el direccionamiento del talento humano; por consiguiente, el clima de seguridad que se le ofrece al paciente y por último, el clima de seguridad laboral que rige dentro de la institución de salud; la integración de estos pilares conllevan al cumplimiento de dos retos que son la promoción de seguridad de los pacientes y la seguridad laboral en la institución de salud (Wagner et al., 2019).

La teoría del entorno de Florence Nightingale es una filosofía enfocada al cuidado de los pacientes dentro de un centro hospitalario teniendo en consideración el impacto del entorno en los mismos, destaca la importancia de los componentes o elementos del entorno físico, tales como la higiene en los pacientes para que el cuerpo se encuentre libre de cualquier enfermedad y se preserve sano, asimismo la alimentación; la ventilación, iluminación, temperatura, entre otros elementos, los cuales fueron englobados en cinco dimensiones: agua potable, higiene, aire puro,

luz y retorno de aguas residuales; por último, posee tres elementos indispensables que son el personal de enfermería, pacientes y entorno (Raile, 2018).

La teoría bifactorial de Herzberg propuesta por Frederick Herzberg fue resultado de un estudio realizado en las empresas e Pittsburgh en Estados Unidos donde se les cuestionó a contadores e ingenieros respecto aquellos factores en el trabajo que le conlleva a sentir satisfecho o no con las funciones encomendadas; ésta teoría destacó la relación existente entre el colaborador con su centro de trabajo dado que incide rotundamente en el éxito o fracaso del mismo; los factores incidentes en la satisfacción o insatisfacción en el puesto de laboral fueron dos: factores higiénicos y factores motivacionales; dentro de los factores higiénicos se encuentran las condiciones de trabajo así como los aspectos del ambiente, colegas, supervisión y otros aspectos vinculados con el puesto de trabajo que determinan que la satisfacción o insatisfacción del trabajador; en segundo lugar, los factores motivacionales enmarcados por los reconocimientos, grado de responsabilidad, línea de carrera y otros en función de las actividades laborales ya sean enfocados en motivar, estimular o desafiar la actitud y desempeño del colaborador (Ansari, 2019).

Las dimensiones de las condiciones de trabajo, según Ore y Soto (2019) son tres: Condiciones físicas, condiciones psicológicas y condiciones sociales; para mayor detalle se presentan a continuación:

Las condiciones físicas engloba cada características del entorno o lugar donde el colaborador desarrolla sus actividades dentro de ellas se encuentran los servicios básicos, tiempo, equipamiento, actividades o funciones encomendada y la sobre carga laboral (Ore & Soto, 2019), asimismo, el centro de salud debe ofrecer las condiciones de trabajo adecuadas con el propósito de que los trabajadores realicen sus funciones y cumplan con las labores exigidas, del mismo modo, debe poseer condiciones ambientales agradables (Bellmann & Hübler, 2022) por consiguiente, las condiciones físicas del centro de salud debe poseer los aspectos necesarios que garanticen la satisfacción del personal de salud (Sommer et al., 2022).

Las condiciones psicológicas enmarca un elemento primordial para los colaboradores respecto al dominio de su mente, se refleja por el ámbito cognoscito de la persona, bajo el dominio de su mentalidad que es concebido como agotamiento intelectual, cuyo accionar de la persona se debe direccionar a obtener

la satisfacción laboral (Ore & Soto, 2019) asimismo, el personal de salud registró problemas de salud física como mental ante las intervenciones con los pacientes y cumplimiento de sus actividades que en algunos casos, le conllevaron a desarrollar cuadros de ansiedad (Jing et al., 2021) por consiguiente, debido a la pandemia la sociedad en su totalidad experimentó un estrés psicológico que anteriormente no había tenido precedente a nivel mundial y estos indicadores se reflejaron proporcionalmente incrementado en el personal del sector salud que formaron parte de la primera línea de atención a los pacientes, no obstante, a nivel mundial, se identificaron altos índices de depresión, ansiedad y gravedad del miedo (Lu et al., 2020) del mismo modo, en la pandemia el miedo al Covid-19 fue medido teniendo en cuenta el riesgo percibido, la ansiedad, resiliencia y estrés del personal de salud, que ante la negativa de implementación de medidas correctivas o preventivas generaron problemas en la salud mental de los profesionales (Yildirim et al., 2022). Las condiciones sociales hace mención a las relaciones interpersonales que surgen entre los colaboradores esto a su vez refuerza socialmente el trabajo, facilitando la adaptación del colaborador, quien plasma sus habilidades para lograr la eficacia de su trabajo (Ore & Soto, 2019) por otro lado, ante la pandemia atravesada, el personal de salud registró problemas psicosociales y ciertos factores de riesgos para afrontarlos, dentro de las causas que se identificaron fueron la incomprensión de aspectos concernientes al virus como control y prevención del mismo; limitada entrega de equipos e implementos de protección médica, ausente programación de descansos, exposición a casos vitales críticos hasta visualizar el incremento de muertes en los pacientes (Zhang et al., 2020) por consiguiente, es relevante las intervenciones psicológicas que promuevan la salud mental en los colaboradores del sector de salud que registren problemas psicológicas a fin de contrastar los escenarios negativos que se presenten (Song et al., 2020)

Sobre las teorías de satisfacción laboral del personal de salud , se concibe como la actitud global que tiene un individuo hacia el trabajo que desarrolla, si está satisfecho mostrará una actitud positiva hacia el trabajo (Penconek et al., 2021) asimismo, (Saavedra & Delgado, 2020) sostuvieron que es aquella actitud que es direccionada por el área de talento humano quienes son responsables de los colaboradores dentro de una organización a fin de reconocer y motivarlos a que realicen un adecuado desempeño de sus funciones.

Existen factores influyentes en la satisfacción del personal de una institución, dentro de los cuales destaca una equitativa carga de trabajo para las enfermeras y personal administrativo; seguido, la calidad del supervisor; luego, los comportamientos extra-rol de labores así como también una justa remuneración, compensamiento y reconocimiento (Sharif et al., 2021) del mismo modo, indicaron que la carga laboral, el agotamiento y satisfacción laboral son factores que afectan la retención del personal en las instituciones de salud (Fahad et al., 2021) por último, la satisfacción laboral de las enfermeras en los centros de salud rural se encuentra limitada por la presencia de cuatro factores que son la satisfacción de la comunidad; seguido, el entorno de la práctica; luego, el agotamiento y finalmente, la intención de abandonar su centro de labores; por lo tanto, el impacto de la satisfacción de las enfermeras se refleja en la seguridad de los pacientes, el agotamiento y la intención de abandonar el trabajo siendo necesario la aplicación de estrategias que mejoren el entorno de la práctica (Smith et al., 2022).

La teoría de relaciones humanas propuesta por Elton Mayo destaca que el recurso humano es lo más importante en las organizaciones; surgió a partir del experimento de Hawthorne llegando a concluir que el individuo es un ser altamente sociable, llegando a sentir mayor bienestar a la proporción que mejor se conecte con el entorno y equipo que lo rodea, incluso el impacto es mayor que el propio desarrollo y cumplimiento de la función o tarea encomendada, en base a esto, las instituciones deben ofrecer las condiciones de trabajo adecuadas para lograr que los colaboradores se sientan satisfechos de pertenecer a la entidad (Muldoon et al., 2020)

Asimismo, la teoría de discrepancias propuesta por Locke inicia con la premisa de que los valores congruentes y necesidades que presenten los colaboradores en el desarrollo de las funciones asignadas y que sean cumplidas a través del desempeño dan origen a la satisfacción laboral del personal de una institución; en otra palabras, la satisfacción laboral resulta del valor que se atribuyó a cada una de las dimensiones del trabajo y de la congruencia entre el nivel que se alcanzó frente a lo que se tenía ambicionado (Rydell, 2022).

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción laboral, según Luengo et al., (2016) se consideraron la satisfacción con la participación en la organización, seguido, la satisfacción con el nivel remunerativo, satisfacción intrínseca con el trabajo, luego,

satisfacción con el ambiente físico del trabajo y la satisfacción con la producción del trabajo:

La dimensión de satisfacción con la participación en la organización, hace énfasis en la modalidad de supervisión que realizan los directivos así como la frecuencia en que brindan un trato justo dentro de la institución y por último, el respeto en la toma de decisiones (Luengo et al., 2016) asimismo, dentro de las instituciones se valora la confianza, políticas y participación en la toma de decisiones de los miembros de la organización, en base a ello, se predice el nivel de satisfacción que logran alcanzar con la participación que le permitan en la entidad (Driscoll, 2021) del mismo modo, la estructura organizacional y direccionamiento del trabajo hace que los colaboradores sientan que los consideran o no para la toma de decisiones o el desarrollo de actividades importantes en la organización (Leicht, 2021).

La dimensión satisfacción con el nivel remunerativo, hace referencia a los tipos de incentivos que se ofrecen en la institución por el trabajo realizado, se vinculan también los salarios asignados a los colaboradores, del mismo modo, el cumplimiento de acuerdos planteados para que se capacite de forma continua a los colaboradores y se les asigne una remuneración respectiva (Luengo et al., 2016)

La dimensión de satisfacción intrínseca con el trabajo, conlleva a la satisfacción con las oportunidades que se le ofrece al colaborador para que realice lo más le gusta dentro de la institución; de igual manera, se respeta que las personas son autónomas (Luengo et al., 2016) asimismo, el materialismo ha tomado presencia entre el personal de salud esto se opone al efecto que representa la remuneración en cuanto a la satisfacción que tienen los colaboradores, no obstante, se identificó que el materialismo tienen un efecto negativo en la satisfacción del personal de salud (Asiamah et al., 2019) de igual forma, la remuneración tiene incidencia en la motivación del personal de salud debido a que consideran la compensación por la labor que desempeñan en el centro de labores (Sabrin & Mohammad, 2019) por consiguiente, el personal de salud demuestra su satisfacción con la remuneración que percibe, lo que conlleva a que registre su lealtad como un compromiso con su trabajo y comportamiento organizacional (Abror et al., 2020).

La dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo enfatiza en el ambiente físico, limpio, correctamente iluminado y ventilado, que cuente con una temperatura óptima así como ofrecer la higiene necesaria y las condiciones de seguridad que se requieran en el trabajo (Luengo et al., 2016) asimismo, el ámbito físico de la organización incide en la intención de rotación de los colaboradores debido a que tiene repercusión en la satisfacción de los colaboradores, estrés y entorno laboral que puede influir negativamente en la conformidad del personal de salud (Kurniawaty et al., 2019)

La dimensión de satisfacción con la producción del trabajo, ostenta la satisfacción que registran los colaboradores debido al desarrollo correcto de sus actividades o funciones así como la satisfacción que tienen con las relaciones interpersonales vinculadas a una comunicación asertiva (Luengo et al., 2016) del mismo modo, las instituciones atraviesan diversos desafíos provocados por el ambiente de trabajo, lo que conllevó a que las instituciones se preocupen más por el entorno de trabajo debido a que lo consideran primordial para la productividad, eficacia y eficiencia de las labores que desempeñan (Rafia et al., 2020)

Por último, los enfoques conceptuales considerados en la investigación fueron los siguientes:

Condiciones de trabajo: las condiciones de trabajo hacen mención aquellos factores intervinientes en las personas tanto con su dinamismo, ámbito laboral y los resultados que se obtienen tanto en las personas como en las instituciones que representan costos económicos (López, 2018).

Satisfacción laboral: es aquella actitud que es direccionada por el área de talento humano quienes son responsables de los colaboradores dentro de una organización a fin de reconocer y motivarlos a que realicen un adecuado desempeño de sus funciones (Saavedra & Delgado, 2020)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

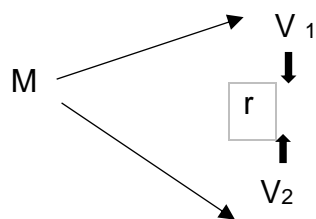
3.1.1. Tipo de investigación

Según el tipo de investigación fué básica debido a que permite ampliar la información , mejorando el conocimiento y comprensión del fenómeno que se está estudiando. (Hernández & Mendoza ,2018)

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental dado que las variables de estudio se abordarán en su lugar de origen sin ser manipuladas de ninguna forma; asimismo, es descriptiva de corte transversal correlacional donde se detallaran cada una de las propiedades y características de las variables de estudio y se pretenderá establecer la relación que existe entre las condiciones de trabajo y satisfacción del personal de salud en una clínica privada, cuya información fue recopilada en un solo periodo de tiempo, es decir, el año 2022 donde serán aplicados los instrumentos para recoger los datos necesarios (Hernández & Mendoza, 2018).

Figura 1: Diseño de la investigación



M : Muestra

V1 : condiciones de trabajo

V2: Satisfacción laboral

r : Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Condiciones de trabajo

Definición conceptual: Las condiciones de trabajo hacen mención aquellos factores intervinientes en las personas tanto con su dinamismo, ámbito laboral y los resultados que se obtienen tanto en las personas como en las instituciones que representan costos económicos (López, 2018).

Definición operacional: Las dimensiones de las condiciones de trabajo, según Ore & Soto (2019) son tres: Condiciones físicas, condiciones psicológicas y condiciones sociales

Variable 2: Satisfacción del personal de salud

Definición conceptual: Satisfacción del personal de salud se concibe como la actitud global que tiene un individuo hacia el trabajo que desarrolla, si está satisfecho mostrará una actitud positiva hacia el trabajo (Penconek et al., 2021)

Definición operacional: Según Luengo et al ., (2016) se consideraron la satisfacción del personal de salud , con la participación en la organización, seguido, la satisfacción con el nivel remunerativo, satisfacción intrínseca con el trabajo, luego, satisfacción con el ambiente físico del trabajo y la satisfacción con la producción del trabajo.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

La población es un agrupamiento de personas que tienen comunes características que son abordadas por el investigador en el desarrollo del estudio (Otzen & Manterola, 2017) según el área de recursos humanos de la clínica privada en Chiclayo reportó que para el periodo 2022 se encuentra con el siguiente grupo profesional conformado por 48 médicos, 15 enfermeras, 3 obstetras, 15 técnicos, y 2 terapeutas físicos; haciendo un total de 83 profesionales.

Dentro de los criterios de inclusión o exclusión se tienen los siguientes:

Se tuvo en cuenta los siguientes criterios de inclusión: Profesionales de salud que se encontraban laborando en la clínica privada de Chiclayo, profesionales de la

modalidad asistencial, personal de salud que se encuentra vigente, personal de salud que decida participar en la investigación.

Los criterios de exclusión: Profesionales de salud que no forman parte de la clínica privada de estudio, personal administrativo que trabaja en la clínica privada de Chiclayo, trabajadores de salud que no deseen participar de la investigación y personal de salud que se encuentren de vacaciones y licencias.

3.3.2 Muestra

Lo representó el total de la población conformado por 83 trabajadores de salud de una clínica privada , esto fue definido dado que la población fue pequeña; en ese sentido la muestra fue censal (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018)

3.3.3 Muestreo

Dado que el estudio fue censal , no se utilizó ninguna técnica de muestreo (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Teniendo en consideración las técnicas de estudio, se utilizaron las siguientes:

Encuesta: técnica más utilizada debido a su practicidad y cantidad de datos que se pueden recoger, asimismo, puede ser ejecutada en grupos masivos de los cuales se requiere información sobre un tema determinado (Katz et al., 2019).

Sobre los instrumentos utilizados destacan los siguientes:

Cuestionario: es un listado de preguntas con alternativas brindadas y orientadas a un determinado tema; este instrumento fue aplicado a los miembros de la muestra, quienes son los encargados de proporcionar información que será necesaria para el desarrollo de la investigación (Feria et al., 2020). En la presente investigación se utilizaron dos cuestionarios, uno para cada variable. A continuación se presentan las fichas técnicas correspondientes:

Para medir las condiciones laborales se utilizó el instrumento denominado Cuestionario de condiciones de trabajo, cuyo autor fue Pánfilo Arone Mallqui en el año 2021. El autor validó su instrumento por juicio de tres expertos y obteniendo una confiabilidad de 0.82 según Alfa de Cronbach, posee 03 dimensiones que son

consecutivas: condiciones físicas, psicológicas y sociales; la extensión del cuestionario fue de 15 ítems ; anteriormente fue aplicado en el Instituto de Salud Mental (Arone , 2021); la puntuación del instrumento de condiciones de trabajo de acuerdo a la escala de Likert fue Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5) y por último, los niveles / rangos: Alta (56 -75), media (36 – 55) y baja (15 -35).

Por otro lado, respecto a la medición de la variable satisfacción laboral, se utilizó el cuestionario de Meliá y Peiro en España que posteriormente fue adaptado por Barazorda en el año 2020, la autora validó dicho instrumento por juicio de tres expertos , obteniendo una confiabilidad de 0.921 según Alfa de Cronbach, su aplicación fue individual y estuvo conformado por veintitrés ítems organizados de acuerdo a las dimensiones, la escala de medición según la escala de Likert fue muy satisfecho (5), satisfecho (4) ni satisfecho (3), insatisfecho (2) y muy insatisfecho (1),su tiempo de ejecución estimada es de veinte minutos (Barazorda, 2021)

3.5. Procedimientos

Para el desarrollo del estudio, se solicitó a la clínica autorización para la aplicación de los instrumentos y recolección de datos.

Luego se inició en informar a los miembros de la muestra sobre el propósito del estudio a fin de obtener el consentimiento informado que establece su participación voluntaria en el estudio.

Seguido a ello, se ejecutarán los cuestionarios, uno de ellos tiene como propósito recoger información sobre las condiciones de trabajo y el otro sobre la satisfacción del personal dentro de la clínica privada en Chiclayo.

3.6. Método de análisis de datos

Se recurrió a la estadística descriptiva para el procesamiento de los datos, se obtendrán los resultados obtenidos se realizaron a través de tablas estadísticas que facilitarán el mayor entendimiento de los hallazgos identificados.

Los datos recopilados fueron ingresados en Microsoft Excel a fin de proceder con el conteo y verificación total de las respuestas emitidas por los colaboradores de la clínica en el llenado de los cuestionarios.

Por último, los datos serán procesados en el software estadístico SPSS versión 25 donde se obtendrán tablas y gráficos que facilitarán la comprensión e interpretación de los resultados.

3.7. Aspectos éticos

Se consideró principios éticos que tiene que cumplir el estudio, destacando los siguientes: (Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C., 2018)

Principio de autonomía: destaca la autodeterminación que presentan los colaboradores en su participación dentro de la investigación, el individuo muestra concordancia entre los principios que posee y los intereses del estudio.

Principio de confidencialidad: los datos proporcionados por los miembros de la muestra serán procesados con total hermeticidad; los cuestionarios de recopilación de información tienen carácter anónimo con el propósito de no revelar su identidad.

Principio de no maleficencia: Maximizar los beneficios que se obtengan del estudio sin perjudicar la integridad ni poner en riesgos a los colaboradores, sino por el contrario de manera justa y equitativa repartir las funciones y beneficios sin preferencias o conflictos de intereses.

IV. RESULTADOS

En cuanto a los resultados, se tuvieron los siguientes :

Tabla 1

Relación entre las condiciones de trabajo y satisfacción del personal de salud en una Clínica Privada de Chiclayo

			Satisfacción del Personal
Rho de Spearman	Condiciones de Trabajo	Coeficiente de correlación	,762**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	83

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

Nota: se evidenció un coeficiente de correlación Rho igual a .0762 demostrando que existe una relación significativa positiva alta entre las condiciones de trabajo y la satisfacción del personal de salud que labora en una Clínica Privada de Chiclayo.

Tabla 2*Caracterización del personal de salud*

Característica sociodemográfica	N°	%
Edad		
25 - 30 años	2	2
31 - 40 años	38	46
41 - 50 años	33	40
51 - 60 años	9	11
Más de 60 años	1	1
	83	100
Sexo		
Masculino	40	48
Femenino	43	52
	83	100
Grupo ocupacional		
Médico	48	58
Enfermeras	15	18
Técnico de enfermería / Auxiliar	15	18
Obstetriz	3	4
Psicólogo	0	0
Tecnólogo Médico	2	2
	83	100
Condición laboral		
Contratación a plazo indeterminado	20	24
Contratación a plazo fijo	4	5
Local de Servicios	0	0
Services	7	8
Contratos a terceros/otros	52	63
	83	100
Tiempo de servicio		
Menor a un año	2	2
De uno a tres años	36	43
De cuatro a seis años	33	40
De siete a ocho años	10	12
Mayor a ocho años	2	2
	83	100

Nota: Se registró que el 46% del total de colaboradores que laboran en la clínica privada tienen entre 31 a 40 años, seguido, el 40% tiene entre 41 a 50 años; luego, el 11% posee entre 51 a 60 años; el 2% tiene entre 25 a 30 años y el 1% tiene más de 60 años; en cuanto a la característica sociodemográfica sexo, el 52% fueron mujeres y el 48% varones; por otra parte, respecto al grupo ocupacional, el 58% fueron médicos, el 18% fueron técnicos de enfermería / auxiliar y enfermeras respectivamente, el 4% fueron obstetrix y el 2% tecnólogos médicos; para la característica sociodemográfica condición laboral, el 63% registró poseer una contratación a terceros; luego, el 24% mantiene un vínculo laboral por contratación a plazo indeterminado; seguido, el 5% tiene contratación a plazo fijo; sobre la característica sociodemográfica tiempo de servicio, el 43% señaló tener entre uno a tres años laborando en la clínica; luego, el 40% destacó tener entre cuatro a seis años laborando; finalmente, el 2% indicó tener menos de un año y mayor a ocho años respectivamente.

Tabla 3

Nivel de condiciones de trabajo del personal de salud

Condiciones de trabajo	f	%
Inadecuado	0	0
Regular	1	1
Adecuado	73	88
Muy adecuado	9	11
TOTAL	83	100

Nota: Según la tabla 3 ,se observa que el 88% del personal que labora en la clínica privada sostuvieron un nivel adecuado cuando se les cuestionó sobre las condiciones de trabajo que le ofrece la clínica, el 11% manifestó un muy adecuado y por último, el 1% calificó como regular a las condiciones de trabajo en la clínica.

Tabla 4*Nivel de satisfacción del personal de salud*

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	f	%
Inadecuado	0	0
Regular	78	94
Adecuado	5	6
Muy adecuado	0	0
TOTAL	83	100

Nota. Según la tabla 4 , encontramos que el 94% del total de colaboradores encuestados sostuvieron un nivel regular sobre su satisfacción laboral dentro de la clínica privada y el 6% destacó un adecuado en cuanto a su satisfacción del personal.

Tabla 5

Relación de las dimensiones de condiciones de trabajo y las dimensiones de satisfacción del personal de salud

			Condiciones		
			Físicas	Psicológicas	Sociales
Rho de Spearman	Satisfacción con la Supervisión y Participación	Coeficiente de correlación	,480**	,788	,694
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	83	83	83
	Satisfacción con la remuneración y prestación	Coeficiente de correlación	,397**	,644	,616
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	83	83	83
	Satisfacción intrínseca con el trabajo	Coeficiente de correlación	,561	,709	,387
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	83	83	83
	Satisfacción con el ambiente de trabajo	Coeficiente de correlación	,387**	,664	,321**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	83	83	83
	Satisfacción con la cantidad y calidad de producción	Coeficiente de correlación	,387	,664	,321
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	83	83	83

Nota: Se registraron las relaciones existentes entre las dimensiones de las condiciones de trabajo con las dimensiones de la satisfacción de los colaboradores dentro de una clínica privada; en cuanto a la dimensión satisfacción con la supervisión y participación tuvo un coeficiente de correlación igual a 0.480 con la dimensión condiciones físicas reflejando que existe una relación positiva moderada entre ambas dimensiones; seguido, la dimensión satisfacción con la supervisión y participación se relacionó con las condiciones psicológicas evidenciando un coeficiente de correlación igual a 0.788 señalando que existe una relación positiva alta; asimismo, la dimensión satisfacción con la supervisión y participación se relacionó con la dimensión condiciones sociales manteniendo un coeficiente de correlación igual a 0.694 manifestando una correlación positiva moderada entre las dos dimensiones.

En cuanto a la dimensión satisfacción con la remuneración y prestación se relacionó con la dimensión condiciones físicas indicando un coeficiente igual a 0.397 que demostró una correlación positiva baja; seguido, se relacionó con la dimensión condiciones psicológicas evidenciando un coeficiente igual a 0.644 que destacó una relación positiva moderada y finalmente, se relacionó la dimensión satisfacción con la remuneración y prestación con la dimensión condiciones sociales indicando un coeficiente de correlación igual a 0.616 que señaló una relación positiva moderada entre las dos dimensiones.

Por consiguiente, se relacionó la dimensión satisfacción intrínseca del trabajo con las condiciones físicas señalando un coeficiente de correlación igual a 0.561 que demostró una relación positiva moderada entre ambas dimensiones; seguido, se relacionó con la dimensión condiciones psicológicas obteniendo un coeficiente igual a 0.709 que destacó una correlación positiva alta entre las dos dimensiones, luego, la dimensión satisfacción intrínseca con el trabajo se relacionó con la dimensión condiciones sociales registrando un coeficiente igual a 0.387 que reflejó una relación positiva baja.

Del mismo modo, la dimensión satisfacción con el ambiente de trabajo se relacionó con la dimensión condiciones físicas obteniendo un coeficiente de correlación igual a 0.387 que demostró una relación positiva baja entre ambas dimensiones; seguido, se relacionó con la dimensión condiciones psicológicas obteniendo un coeficiente igual a 0.664 que evidenció una relación positiva moderada; asimismo, se relacionó con la dimensión condiciones sociales que registró un coeficiente de correlación igual a 0.321 que indicó una correlación positiva baja; por último, se relacionó la dimensión satisfacción con la cantidad y calidad de producción con la dimensión condiciones físicas obteniendo un coeficiente de correlación igual a 0.387 que ostentó una relación positiva baja; asimismo, se relaciona con las condiciones psicológicas evidenciando un coeficiente de correlación igual a 0.664 que indicó una correlación positiva moderada y finalmente, se relaciona la dimensión satisfacción con la cantidad y calidad de producción con la dimensión condiciones sociales obteniendo un coeficiente de correlación igual a 0.321 que demostró una relación positiva baja entre ambas dimensiones.

V.- DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general , determinar la relación que existe entre las condiciones de trabajo y satisfacción del personal de salud ; se obtuvieron como resultados un coeficiente Rho igual a 0.762 que demostró una relación significativa positiva alta entre las condiciones de trabajo y la satisfacción del personal que labora en una clínica privada de Chiclayo; esto se comprobó con los resultados del estudio de (Alfaro, 2022) quien concluyó que existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo y satisfacción laboral de los colaboradores de salud; esto se basó en la teoría de (López, 2018) quien destacó que las condiciones de trabajo son aquellos factores intervinientes en las personas tanto con su dinamismo, ámbito laboral y los resultados que se obtienen tanto en las personas como en las instituciones que representan costos económicos; asimismo, (Penconek et al., 2021) destacaron que la satisfacción laboral se concibe como la actitud global que tiene un individuo hacia el trabajo que desarrolla, si está satisfecho mostrará una actitud positiva hacia el trabajo.

Respecto al primer objetivo específico que fue caracterizar al personal de salud, se tuvieron como resultados que el 46% del total de colaboradores que laboran en la clínica privada tienen entre 31 a 40 años, seguido, el 40% tiene entre 41 a 50 años; luego, el 11% posee entre 51 a 60 años; el 2% tiene entre 25 a 30 años y el 1% tiene más de 60 años; cuyos hallazgos muestran que los colaboradores que laboran en la clínica son jóvenes y esos resultados son similares a la investigación de (Pinedo, 2019) quien concluyó que el 55.8% de las enfermeras sus edades oscilaron entre 30 años; asimismo, el 52% fueron mujeres y el 48% varones estos resultados fueron similares con el estudio de (Oblitas, 2020) quien concluyó que el 92.9% del personal de salud fueron mujeres.

Por otro lado, en cuanto a la característica sociodemográfica, respecto al grupo ocupacional, el 58% fueron médicos, el 18% fueron técnicos de enfermería / auxiliar y enfermeras respectivamente, el 4% fueron obstetras y el 2% tecnólogos médicos, estos hallazgos fueron similares al estudio de (Barrezueta, 2019) quien

concluyó que el 55% del personal de enfermería labora en el turno mañana y el 45% trabaja en el turno nocturno; por consiguiente, el 45.10% del personal son licenciados en enfermería y el 37.25% son auxiliares de enfermería; y por último, el 7.84% destacaron sentirse insatisfechos con la formación e información que se brinda en el centro de labores.

Sobre la característica sociodemográfica condición laboral, el 63% registró poseer una contratación por terceros; luego, el 24% mantiene un vínculo laboral por contratación a plazo indeterminado; seguido, el 5% tiene contratación a plazo fijo. Estos resultados es una realidad en la que se encuentran muchos profesionales de la salud , debido a que son recién egresados, con poca experiencia y laboran bajo la modalidad de servicios no personales el cual es un trabajo sin beneficios bajo ley y en algunas ocasiones con bajas remuneraciones , conduciendo a la inestabilidad laboral (Luengo & Montoya 2020).

Sobre la característica sociodemográfica tiempo de servicio, el 43% señaló tener entre uno a tres años laborando en la clínica; luego, el 40% destacó tener entre cuatro a seis años laborando; finalmente, el 2% indicó tener menos de un año y mayor a ocho años respectivamente, estos resultados similares al estudio de (Abenza, 2020) quien concluyó que el 82.7% labora más de seis años en el hospital; por otro lado, el 42.5% labora más de doce horas en turno; seguido, el 25.2% labora más de siete horas; luego, el 12% manifestaron en el turno de guardias diurnas y el 8.9% de los colaboradores laboran en guardias nocturnas, el 91.1% labora en jornada completa; no obstante, el 10.5% de los colaboradores se sienten insatisfechos con su centro de labores y finalmente, el 22% desean cambiar de servicio.

Por lo que corresponde al segundo objetivo específico que fue determinar el nivel de las condiciones de trabajo; se obtuvieron como resultado que el 88% del personal que labora en la clínica privada sostuvieron un nivel adecuado cuando se les cuestionó sobre las condiciones de trabajo; estos resultados fueron similares con el estudio de Larico (2020) quien concluyó que el 90% calificó como regular a las condiciones de trabajo.

Asimismo se basó en el aporte teórico de (Luengo & Montoya, 2020) quienes concluyeron que las condiciones de trabajo en el sector salud se han visto fuertemente afectadas, presentando situaciones adversas y precarias del trabajo asimismo registran un impacto negativo en la salud física y mental del profesional de salud, lo que repercute en el desempeño y la salud de los trabajadores; por otra parte, en los hospitales se evidencia que los profesionales de salud registrar altas cargas emocionales y laborales, se presenta una acumulación de trabajo, nulo reconocimiento, pésimas condiciones remunerativas, falta de respeto hacia el personal supervisor así como una mala infraestructura; esto provocado mayor ausentismo de los colaboradores, afectaciones en la salud, incremento de costos en la organización y estrés laboral.

Por consiguiente ,en el estudio se utilizó la teoría bifactorial de Herzberg propuesta por Frederick Herzberg (Ansari, 2019), en donde menciona a los factores higiénicos los cuales están ligados con las condiciones laborales, relación con las propias colegas, salario, la supervisión y en los factores motivacionales se encuentra a los reconocimientos, grado de responsabilidad enfocadas a motivar al trabajador.

Los resultados anteriores se basan en los aportes teóricos de (Ore & Soto, 2019) quienes manifestaron que las condiciones de trabajo se enfocan en tres tipos que son las condiciones físicas que son aquellas características del entorno o lugar donde el colaborador desarrolla sus actividades dentro de ellas se encuentran los servicios básicos, tiempo, equipamiento, actividades o funciones encomendada y la sobrecarga laboral; seguido, las condiciones psicológicas que son elementos primordiales para los colaboradores respecto al dominio de su mente, se refleja por el ámbito cognoscito de la persona, bajo el dominio de su mentalidad que es concebido como fatiga intelectual, cuyo accionar de la persona se debe direccionar a obtener la satisfacción laboral y por último, las condiciones sociales que son relaciones interpersonales que surgen entre los colaboradores esto a su vez refuerza socialmente el trabajo, facilitando la adaptación del colaborador, quien plasma sus habilidades para lograr la eficacia de su trabajo.

En hecho que las condiciones físicas como es el entorno (iluminación, equipamiento, servicios básicos) se encuentren óptimas no significa que el trabajador se encuentre satisfecho, debido a que en muchas ocasiones el personal puede estar insatisfecho sobre todo el salario que percibe, demora en los pagos, el bajo reconocimiento de la empresa entre otros.

En cuanto al tercer objetivo específico fue identificar el nivel de satisfacción del personal de salud , se tuvieron como resultados que el 94% de los colaboradores calificaron un nivel regular de satisfacción laboral; estos resultados fueron similares con el estudio de (Castro, 2018) quien concluyó que 73.4% determinaron un nivel moderado de satisfacción y se basó en el aporte de (Penconek et al., 2021) quienes sostuvieron que la satisfacción laboral se concibe como la actitud global que tiene un individuo hacia el trabajo que desarrolla, si está satisfecho mostrará una actitud positiva hacia el trabajo. Los salarios inadecuados o bajos, la mala gestión, las pocas oportunidades de desarrollo profesional y un entorno de trabajo deficiente pueden provocar la insatisfacción de los empleados (Saavedra & Delgado, 2020)

La teoría de relaciones humanas propuesta por Elton Mayo destaca que el recurso humano es lo más importante en las organizaciones; surgió a partir del experimento de Hawthorne llegando a concluir que el individuo es un ser altamente sociable, en base a esto, las instituciones deben ofrecer las condiciones de trabajo adecuadas para lograr que los colaboradores se sientan satisfechos de pertenecer a la entidad (Muldoon et al., 2020) en donde en la investigación se evidencia que se encuentran satisfechos regular y esto es debido a que los trabajadores no se encuentran incentivados salarialmente , no están satisfechos con la supervisión.

Finalmente, el cuarto objetivo específico fue establecer la relación entre las dimensiones de las condiciones de trabajo y las dimensiones de la satisfacción del personal de salud ; tuvieron como resultados que la dimensión condiciones físicas tuvo un mayor impacto con la dimensión satisfacción intrínseca con el trabajo cuyo coeficiente de correlación fue igual a 0,561, estos hallazgos fueron similares (Barrezueta, 2019) quien identificó que el 9.8% se siente insatisfecho con el área

de labores; seguido, el 7.84% destacaron sentirse insatisfechos con la formación e información que se brinda en el centro de labores; esto se basó en el aporte teórico de (Bellmann & Hübler, 2022) quienes destacaron que el centro de salud debe ofrecer las condiciones de trabajo adecuadas con el propósito de que los trabajadores realicen sus funciones y cumplan con las labores exigidas, del mismo modo, debe poseer condiciones ambientales agradables. La dimensión de satisfacción intrínseca con el trabajo, conlleva a la satisfacción con las oportunidades que se le ofrece al colaborador para que realice lo más le gusta dentro de la institución; de igual manera, se respeta que las personas son autónomas (Luengo et al., 2016)

La dimensión condiciones psicológicas se relacionó con la dimensión satisfacción con la supervisión y participación con un valor Rho igual a 0,788 esto coincide con los resultados del estudio de (Alfaro, 2022) quien concluyó que el 18.3% de colaboradores que percibe malas condiciones de trabajo registraron una baja satisfacción laboral y se basó en el aporte teórico de (Saad & Fouad, 2021) quienes destacaron que la pandemia propició factores de riesgo que provocaron el estrés en los profesionales de salud, presentando un incremento de conflictos de roles así como la ambigüedad de funciones que cumplen los trabajadores, del mismo modo, provocaron agotamiento emocional, daños psicosociales, desempeño negativo y baja productividad en su centro de salud. La dimensión de satisfacción con la participación en la organización, hace énfasis en la modalidad de supervisión que realizan los directivos así como la frecuencia en que brindan un trato justo dentro de la institución y por último, el respeto en la toma de decisiones (Luengo et al., 2016)

Por último, la dimensión condiciones sociales se relacionó significativamente con la dimensión satisfacción con la supervisión y participación cuyo valor Rho fue igual a 0,694 demostrando una relación positiva moderada entre ambas dimensiones, esto coincide con los hallazgos de la investigación de (Tafur, 2020) quien identificó que el 30.8% manifestó sentirse insatisfecho con el desarrollo de las tareas y el 82.7% está inconforme con los beneficios laborales y las remuneraciones que percibe en la institución donde labora; esto se basó en el aporte teórico de (Ore & Soto, 2019)

quienes sostuvieron que las condiciones sociales enfatizan las relaciones interpersonales que surgen entre los colaboradores esto a su vez refuerza socialmente el trabajo, facilitando la adaptación del colaborador, quien plasma sus habilidades para lograr la eficacia de su trabajo.

Estos resultados también guardan relación con los hallazgos de (Tafur, 2020) quien concluyó que el 30.8% manifestó sentirse insatisfecho con el desarrollo de las tareas; seguido, el 82.7% está inconforme con los beneficios laborales y las remuneraciones que percibe; luego, el 86.6% destacó su uniformidad con las condiciones físicas que le brinda el Hospital; asimismo, el 65.4% en algunas ocasiones está de acuerdo con el desarrollo personal que puede realizar en el hospital; por consiguiente, el 34.6% pocas veces está de acuerdo con las políticas del establecimiento y el 90.3% en algunas ocasiones está de acuerdo con la relación existente con la autoridad.

Estos valores fueron similares al estudio de (Montes & Ortiz, 2019) quienes concluyeron que existe una relación positiva significativa entre las dimensiones de las condiciones de trabajo y satisfacción laboral.

Dentro de las limitaciones, fueron con los antecedentes de estudios debido a que se han encontrado pocos estudios en donde se encuentren ambas variables, además que las pocas investigaciones encontradas han sido realizados en profesionales de enfermería.

VI.- CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa positiva alta entre las condiciones de trabajo y satisfacción del personal de salud que labora en una clínica Privada .
2. La mayoría de los colaboradores fueron mujeres y sus edades oscilaron entre 31 a 40 años; seguido, la mayoría de los profesionales laboran bajo contratación a terceros y poseer entre uno a tres años de labores.
3. La mayoría de los colaboradores registraron que las condiciones de trabajo en la clínica privada fueron adecuadas ya que proporcionan la adecuación para el cumplimiento de sus actividades.
4. Gran parte de los colaboradores calificaron como regular el nivel de satisfacción laboral dentro de la Clínica, debido a que parcialmente se sienten disgustos de laborar en el establecimiento de salud.
5. Las condiciones de trabajo se relacionan significativamente con las dimensiones satisfacción intrínseca con el trabajo, satisfacción con la supervisión y participación, satisfacción con la remuneración y las prestaciones, satisfacción con el ambiente físico del trabajo y con la satisfacción con la cantidad y calidad de producción en el trabajo.

VII.- RECOMENDACIONES

1. A la junta directiva de la Clínica Privada , que considere los resultados que se han obtenido en la presente investigación con la finalidad de tomar las decisiones que consideren pertinentes.
2. Incorporar estrategias que contribuyan con la satisfacción de los colaboradores dentro de la clínica privada , teniendo en cuenta que el 94% de los colaboradores calificaron un nivel regular de satisfacción laboral, situación que debe revertirse en el establecimiento.
3. Se sugiere realizar estudios similares y monitorear constantemente las condiciones de trabajo con el propósito de garantizar un ambiente formidable y la otorgación de los recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones asignadas a los colaboradores.
4. Implementar los principios ergonómicos dentro de las políticas institucionales a fin de prevalecer las condiciones de trabajo óptimas que garanticen el bienestar de los trabajadores y una adecuada productividad.

REFERENCIAS

- Abenza, J. (2020). *Factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral en personal sanitario de las Unidades de Cuidados Intensivos de Servicio Murciano de Salud* [Universidad de Murcia]. <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/105921/1/Jes%C3%BAs%20David%20Abenza%20hurtado%20Tesis%20Doctoral.pdf>
- Abror, D., Syahrizal, R. y Shabbir, D. (2020). Self-Efficacy, Employee Engagement, Remuneration and Employee Loyalty in Higher Education: The Role of Satisfaction and Ocb. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(03), 5456–5470. https://www.researchgate.net/profile/Abror-Abror-2/publication/340081855_Self-Efficacy_Employee_Engagement_Remuneration_and_Employee_Loyalty_in_Higher_Education_The_Role_of_Satisfaction_and_Ocb/links/5e761b174585157b9a4f4c9c/Self-Efficacy-Employee-Engagement-Remuneration-and-Employee-Loyalty-in-Higher-Education-The-Role-of-Satisfaction-and-Ocb.pdf
- Agurto Ruiz, K. P., Mogollón García, F. S., y Castillo Chung, L. B. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 112-119. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400112 artículo completo.pdf
- Alfaro, C. (2022). *Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral en el Personal de la Micro Red Pomabamba durante la Pandemia del COVID-19, 2021* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86048/Alfaro_ACY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ansari, S. (2019). *An evaluation of the employee motivation based on two-factor theory (A study of selected Nepalese organizations)*. Purbanchal University.

- Arone, M. (2021). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de los enfermeros en un Instituto de Salud Mental, Lima - 2021 [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70246/Arone_MP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asiamah, N., Mensah, K. y Azinga, A. (2019). Enhancing nurses' job satisfaction through remuneration: can materialism be a threat? *International Journal of Ethics and Systems*, 35(3), 359–375. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJOES-01-2019-0012>
- Barazorda, B. (2021). Habilidades directivas y satisfacción laboral en el centro de salud de Tamburco, Abancay 2020. [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57440/Barazorda_BE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barberis, A. y Cáceres, V. (2021). *Satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza de la Provincia del Cusco - 2020* [Universidad Andina del Cusco]. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4232/Alexandra_Vanya_Tesis_bachiller_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrezueta, N. (2019). *Calidad de atención en relación con la satisfacción del personal de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General del Norte de Guayaquil, Los Ceibos* [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13227/1/T-UCSG-POS-MGSS-198.pdf>
- Bellmann, L. y Hübler, O. (2022). Personality traits, working conditions and health: an empirical analysis based on the German Linked Personnel Panel, 2013–2017. *Review of Managerial Science*, 16, 283–318. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s11846-020-00426-9>
- Castro, P. (2018). *Condiciones de trabajo disergonómicas y su relación con la satisfacción laboral del personal de dos establecimientos de salud nivel I- 4 en la ciudad de Tacna* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30689/castro_fp.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- DeBortoli, S., Hoyos, M., Carvalho, M., Sives, K. y Menezes, F. (2018). Distribución de la fuerza de trabajo en enfermería en la Región de las Américas. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 42(e72). <https://doi.org/https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.72>
- Driscoll, J. (2021). Trust and Participation in Organizational Decision Making as Predictors of Satisfaction. *Academy of Management Journal*, 21(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.5465/255661>
- Fahad, F., Adhikara, A. y Purwati, W. (2021). The Importance of Job Satisfaction in Mediating Employee Retention at Dewi Sri Hospital. *International Journal of Nursing and Health Services (IJHNS)*, 4(6), 621–630. <https://doi.org/https://doi.org/10.35654/ijnhs.v4i6.499>
- Feria, H., Mantilla, M. y Mantecón, S. (2020). La Entrevista Y La Encuesta: ¿Métodos O Técnicas De Indagación Empírica? *Revista Didasc@lia*, 62–79.
- Geno, D., Shah, A., Doubeni, C., Sia, I. y Wieland, M. (2021). The Disproportionate Impact of COVID-19 on Racial and Ethnic Minorities in the United States. *Clinical Infectious Diseases*, 72(4), 703–706. <https://doi.org/https://doi.org/10.1093/cid/ciaa815>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Jing, G., Jing, L., Xia, H., Yuan, Y., Chuan, L. y Dong, Z. (2021). Impact on physical and mental health among medical personnel in Wuhan during COVID-19 outbreak: a cluster analysis. *International Journal of Medical Sciences*, 18(5). <https://doi.org/10.7150/ijms.51315>
- Katz, M., Seid, G. y Abiuso, F. (2019). *La técnica de encuesta: características y aplicaciones*. Cuaderno de Cátedra. <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-técnica-de-encuesta.pdf>
- Kurniawaty, K., Mansyur, R. y Ramlawati, R. (2019). The effect of work environment, stress, and job satisfaction on employee turnover intention. *Management Science Letters*, 9(6), 877–886. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.3.001>
- Lamilla, G. (2019). *Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo SOLCA 2018* [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13160/1/T-UCSG-POS-MGSS-182.pdf>

- Larico, M. (2020). *Relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del personal que labora en el Cento de Salud Sandrita Pérez El Pedregal, Arequipa, 2020* [Universidad Católica de Santa María]. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12920/11423/B3.2322.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Leicht, K. (2021). Unions, Plants, Jobs, and Workers: An Analysis of Union Satisfaction and Participation. *The Sociological Quarterly*, 30, 331–362. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1533-8525.1989.tb01525.x>
- López, A. (2018). *Condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal de salud de centro quirúrgico hospital regional docente de Trujillo* [Universidad Nacional de Trujillo]. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11780/2E512.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lu, W., Wang, H., Lin, Y. y Li, L. (2020). Psychological status of medical workforce during the COVID-19 pandemic: A cross-sectional study. *Psychiatry Research*, 288. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.112936>
- Luengo, C., Lara, R. y López, M. (2016). Análisis de los componentes principales de la escala Satisfacción laboral (S20-23) medida en una muestra del equipo de enfermería de Centros de Atención Primaria de las Provincias de Ñuble y Valparaíso, Chile. *Enfermería Global*, 41, 195–207. <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v15n41/administracion2.pdf>
- Luengo, C. y Montoya, P. (2020). Condiciones de Trabajo en profesionales sanitarios de hospitales públicos en Chile. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 66(259). <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.4321/s0465-546x2020000200002>
- Monsalve, M. y Fuentes, C. (2018). *Calidad de vida profesional y satisfacción laboral en el profesional de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2017* [Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo]. <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/2920/B-C-TES-TMP-1741.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montes, M. y Ortiz, D. (2019). *Condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal de enfermería en los servicios de medicina interna del Hospital*

- Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2018* [Universidad Nacional del Callao].
[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3815/MONTES Y ORTIZ_MAESTRIA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3815/MONTES_Y_ORTIZ_MAESTRIA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Muldoon, J., Bendickson, J., Bauman, A. y Liguori, E. (2020). Reassessing Elton Mayo: clarifying contradictions and context. *Journal of Management History*, 26(2), 165–185. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JMH-05-2019-0033>
- Oblitas, S. (2020). Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú. *Revista Experiencia En Medicina Del Hospital Regional Lambayeque*, 6(1). <https://doi.org/10.37065/rem.v6i1.381>
- Orcasita, A. y Ovalle, L. (2019). Condiciones laborales del personal de Enfermería en una clínica de alta complejidad en Valledupar. *Biociencias*, 14(1), 99–124. <https://doi.org/https://doi.org/10.18041/2390-0512/>
- Ore, E. y Soto, C. (2019). *Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del hospital Guillermo kaelin de la fuente, lima -2018*, [Universidad Privada Norbert Wiener]. [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2973/TESIS Oré Erik - Soto Cecilia.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2973/TESIS_Oré_Erik_-_Soto_Cecilia.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Penconek, T., Tate, K., Bernardes, A., Lee, S., Micaroni, S., Balsanelli., Moura, A. & Cummings, G. (2021). Determinants of nurse manager job satisfaction: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies*, 118. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2021.103906>
- Pinedo, F. (2019). *Estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería del Hospital Regional Lambayeque* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65507/Pinedo_IFC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Portero, S. (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias* [Universidad de Córdoba]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/dctes?codigo=233328>
- Rafia, T., Shipon, M. y Kamaruzzaman, M. (2020). Impact of Working Environment

- on Job Satisfaction. *EJBMR, European Journal of Business and Management Research*, 5(6). <https://doi.org/https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.6>
- Raile, M. (2018). *Nursing theorists and their work* (10th ed.). Elsevier Inc. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=usg5EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA52&dq=ENVIRONMENT+THEORY+Florence+Nightingale&ots=a_UUno9wE0&sig=1cjhKEba6vbX54AUH4mZ4KaUp38#v=onepage&q=ENVIRONMENT+THEORY+Florence+Nightingale&f=false
- Romero, J., López, V. y Sánchez, G. (2018). Las condiciones laborales en la industria de los servicios empresariales intensivos en conocimiento (SEIC) en México en el nuevo siglo. *Análisis Económico*, 33(83), 145–175. <https://doi.org/https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/ae/2018v33n83/romero>
- Rydell, C. (2022). Rita Koganzon. Liberal States, Authoritarian Families: Childhood and Education in Early Modern Thought Oxford: Oxford University Press, 2021, 224 pp. *History of Education Quarterly*, 62, 353–367. <https://www.cambridge.org/core/journals/history-of-education-quarterly/article/abs/rita-koganzon-liberal-states-authoritarian-families-childhood-and-education-in-early-modern-thought-oxford-oxford-university-press-2021-224-pp/F3D4160D88DDC8FD64F3058866A2C>
- Saad, A. y Fouad, A. (2021). Work-Related Stressors among the Healthcare Professionals in the Fever Clinic Centers for Individuals with Symptoms of COVID-19. *Healthcare*, 9(5), 548. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/healthcare9050548>
- Saavedra, J. y Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 1510–1523. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Sabrin, N. y Mohammad, Z. (2019). An Analysis of the Impact of Remuneration on Employee Motivation: A Case Study on Unilever, Bangladesh. *Symbiosis Group*, 3(2), 1–5. <https://symbiosisonlinepublishing.com/family-business-management/family-business-management28.pdf>
- Sharif, H., Arslan, G., Naghavi, N., Sivarajan, E., Kaveh, O., Pahlevan, S. y Rahmatpour, P. (2021). A model of nurses' intention to care of patients with COVID-19: Mediating roles of job satisfaction and organisational commitment. *Journal of Clinical Nursing Wiley*, 30, 1684–1693.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/jocn.15723>

- Smith, S., Lapkin, S., Halcomb, E. y Sim, J. (2022). Job satisfaction among small rural hospital nurses: A cross-sectional study. *Journal of Nursing Scholarship*, 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/jnu.12800>
- Sommer, J., Mota, N., Thompson, J., Asmundson, G., Sareen, J., Bernstein, C., Marrie, R. & Gabalawy, R. (2022). Associations between courses of posttraumatic stress disorder and physical health conditions among Canadian military personnel. *Journal of Anxiety Disorders*, 87. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.janxdis.2022.102543>
- Song, X., Fu, W., Liu, X., Luo, Z., Wang, R., Zhou, N., Yan, S. & Lu, C. (2020). Mental health status of medical staff in emergency departments during the Coronavirus disease 2019 epidemic in China. *Brain, Behavior, and Immunity*, 88, 60–65. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.bbi.2020.06.002>
- Tafur, J. (2020). *Gestión de talento humano y satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital de Pimentel* [Universidad César Valejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47226/Tafur_SJ_M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wagner, A., Rieger, M., Manser, T., Sturm, H., Hardt, J., Martus, P., Lessing, C. & Hammer, A. (2019). Healthcare professionals' perspectives on working conditions, leadership, and safety climate: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 19(53). <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12913-018-3862-7>
- Yildirim, M., Arslan, G. y Özaslan, A. (2022). Perceived Risk and Mental Health Problems among Healthcare Professionals during COVID-19 Pandemic: Exploring the Mediating Effects of Resilience and Coronavirus Fear. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 20, pages1035–1045. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s11469-020-00424-8>
- Zhang, W., Wang, K., Yin, L., Zhao, W., Xue, Q., Peng, M., Min, B., Tian, Q., Leng, H., Du, J., Chang, H., Yang, Y., Li, W., Shangguan, F., Yan, T., Dong, H., Han, Y., Wang, Y., Cosci, F. & Wang, H. (2020). Mental Health and Psychosocial Problems of Medical Health Workers during the COVID-19 Epidemic in China. *Psychother Psychosomatics*, 89, 242–250. <https://doi.org/10.1159/000507639>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Condiciones de trabajo	Las condiciones de trabajo hacen mención aquellos factores intervinientes en las personas tanto con su dinamismo, ámbito laboral y los resultados que se obtienen tanto en las personas como en las instituciones que representan costos económicos (López, 2018).	Las condiciones de trabajo se evaluaron a través de las condiciones físicas, condiciones psicológicas y condiciones sociales.	Condiciones físicas	Recursos físicos	Escala ordinal 1= Total en desacuerdo 2= De acuerdo 3= Indiferente 4=Acuerdo 5= Total de acuerdo
				Recursos ambientales	
				Recursos materiales	
			Condiciones psicológicas	Tiempo	
				Complejidad	
				Rapidez	
				Atención	
			Condiciones sociales	Comunicación asertiva	
				Relaciones interpersonales	
Satisfacción del personal de salud	Satisfacción del personal de salud, se concibe como la actitud global que tiene un individuo hacia el trabajo que desarrolla, si está satisfecho mostrará una actitud positiva hacia	Según Luengo et al. (2018) se consideraron la satisfacción con la participación en la organización,	Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización	Oportunidades brindadas	Escala ordinal 1= Totalmente insatisfecho 2= Insatisfecho
				Establecimiento de objetivos	
				Limpieza, higiene y salubridad	
				Iluminación,	

	el trabajo (Penconek et al., 2021)	seguido, la satisfacción con el nivel remunerativo, satisfacción intrínseca con el trabajo, luego, satisfacción con el ambiente físico del trabajo y la satisfacción con la producción del trabajo.		ventilación	3= Ni insatisfecho ni satisfecho 4= Satisfecho 5= Totalmente satisfecho
				Temperatura	
			Satisfacción con la remuneración y las prestaciones	Oportunidades de formación	
				Oportunidades de promoción	
				Oportunidades personales	
			Satisfacción intrínseca con el trabajo	Relaciones personales	
				Supervisión	
				Igualdad y justicia	
			Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Apoyo recibido	
				Autonomía	
			Satisfacción con la cantidad y calidad de producción en el trabajo	Toma de decisiones	
				Participación de los colaboradores	
				Cumplimiento laboral	
				Negociación	

Anexo 2. Cuestionario

CUESTIONARIO DE CONDICIONES EN EL TRABAJO

Estimado Colaborador,

Tenga Ud. buen día, sírvase por favor llenar el siguiente cuestionario, que tiene como finalidad recabar información para el desarrollo de la investigación titulada: “Condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal de salud en una clínica privada de Chiclayo”

I. FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

EDAD

1. 25 a 30 años
2. 31 a 40 años
3. 41 a 50 años
4. 51 a 60 años
5. Más de 61 años

SEXO

1. Masculino
2. Femenino

GRUPO OCUPACIONAL

1. Médico
2. Enfermeras
3. Técnico de enfermería
4. Obstetriz
5. Tecnólogo médico

CONDICIÓN LABORAL

1. Contratación a plazo indeterminado
2. Contratación a plazo fijo
3. Local de servicios
4. Services
5. Otros

TIEMPO DE SERVICIO

1. Menor a un año
2. De uno a tres años
3. De cuatro a seis años
4. De siete a diez años
5. Mayor a ocho años

II. DATOS INFORMATIVOS

Tenga en consideración la siguiente escala de valoración:

- 1= Total en desacuerdo
2= De acuerdo
3= Indiferente
4=Acuerdo
5= Total de acuerdo

Doy mi consentimiento para el uso de los datos de la investigación. SI NO

CONDICIONES EN EL TRABAJO	1	2	3	4	5
Condiciones físicas					
1. En mi trabajo cuento con servicios básicos: sistema de agua potable, energía y desagüe.					
2. En el área donde laboro cumplen con recursos materiales para realizar actividades diarias sin obstáculos					
3. La institución cuenta con sistema señales de seguridad y prevención de riesgos laborales.					
4. Las actividades diarias requieren de trabajos de una postura forzada					
5. La ventilación de su área de trabajo es apropiada para minimizar el contagio de patógenos presentes en el aire					
Condiciones psicológica					
6. Considero que tengo una sobrecarga de trabajo					
7. Mi trabajo se desarrolla en condiciones de presión de tiempo					

8. Tengo la oportunidad de tener mis días de descanso					
9. Tengo autonomía en mis decisiones profesionales					
10. He recibido capacitaciones sobre riesgos laborales en área de trabajo					
11. Existe protocolos para realizar mis actividades diarias					
Dimensión condiciones sociales					
12. Considero que existen comunicaciones con autoridades en mi trabajo					
13. Tengo la oportunidad de participar en las decisiones organizacionales de mi institución					
14. Participó en las propuestos de cambio por mis compañeros de trabajo					
15. Existe valores como el respeto entre mis compañeros					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado Colaborador,

Tenga Ud. buen día, sírvase por favor llenar el siguiente cuestionario, que tiene como finalidad recabar información para el desarrollo de la investigación titulada: “Condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal de salud en una clínica privada de Chiclayo”

Tenga en consideración la siguiente escala de valoración:

- 1= Totalmente insatisfecho
- 2= Insatisfecho
- 3= Ni insatisfecho ni satisfecho
- 4= Satisfecho
- 5= Totalmente satisfecho

Doy mi consentimiento para el uso de los datos de la investigación. SI NO

SATISFACCIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
Que tan satisfecho se encuentra con...					
1. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.					
2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca					
3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan					
4. El salario que usted recibe					
5. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar					
6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo					
7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo					
8. La iluminación de su lugar de trabajo					
9. La ventilación de su lugar de trabajo					

10. La temperatura de su local de trabajo					
11. Las oportunidades de formación que le ofrece la organización					
12. Las oportunidades de promoción que tiene					
13. Las relaciones personales con sus superiores					
14. La supervisión que ejercen sobre usted					
15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado					
16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea					
17. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su organización					
18. El apoyo que recibe de sus superiores					
19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo					
20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección					
21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la organización					
22. El grado en que su organización cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales					
23. La forma en que se da la negociación en su organización sobre aspectos laborales					

Anexo 3:

Ficha técnica de instrumento de condiciones de trabajo

Aspectos	Datos
Autor	Arone Mallqui, Pánfilo
Campo de aplicación	Instituto de Salud Mental
Año	2021
Validez	3 expertos
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none">- Condiciones físicas.- condiciones psicológicas- condiciones sociales
Baremo	15 ítems
Confiabilidad	Alfa de Cronbach=0,82
Resultado	Instrumento confiable

Ficha técnica de satisfacción personal de salud

Aspectos	Datos
Autor	Barazorda Bazan, Ecaterina
Año	2021
Validez	3 expertos
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> – Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización. – Satisfacción con la remuneración y las prestaciones. – Satisfacción intrínseca con el trabajo. – Satisfacción con el ambiente físico del trabajo. – Satisfacción con la cantidad y calidad de producción en el trabajo.
Baremo	23 ítems
Confiabilidad	Alfa de Cronbach= 0.921
Resultado	Instrumento confiable

Matriz de consistencia							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema principal P _P ¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo y satisfacción del personal de salud en una Clínica privada de Chiclayo, 2022?	Objetivo general O _G . Determinar la relación que existe entre las condiciones de trabajo y satisfacción del personal de salud en una Clínica privada de Chiclayo, 2022	Hipótesis general H _G . Existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo y satisfacción del personal de salud en una Clínica privada de Chiclayo.	Variable 1: Condiciones de trabajo				
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos
			Condiciones físicas	Recursos físicos	1-5	Totalmente en desacuerdo = 1	Inadecuado Regular Adecuado Muy adecuado
				Recursos ambientales	6-11	En desacuerdo = 2	
Recursos materiales	12-15	Indiferente = 3					
		De Acuerdo = 4					
			Totalmente de acuerdo = 5				

	Objetivos específicos	Hipótesis específicos	Variable 2: Satisfacción del personal de salud				
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos
	O1 caracterizar al personal de salud de una clínica privada de Chiclayo,2022	H1. Las características sociodemográficas fueron edad, sexo, grupo ocupacional al que pertenece, condición laboral y tiempo de servicio					
	O2. determinar las condiciones de trabajo del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo, 2022	H2. Las condiciones de trabajo del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo son regulares	Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización	Oportunidad es brindadas Establecimiento de objetivos Limpieza, higiene y salubridad Iluminación ventilación Temperatura	1-8	Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Indiferente = 3	Inadecuado Regular Adecuado Muy adecuado
	O3. identificar el nivel de satisfacción del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo, 2022	H3. existe un nivel bajo de satisfacción del personal de salud					

	O4 . establecer la relación entre las dimensiones de las condiciones de trabajo y las dimensiones de la satisfacción del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo, 2022.	H4. existe una relación significativa entre las dimensiones de las condiciones de trabajo y las dimensiones de la satisfacción del personal de salud de una clínica privada de Chiclayo.	Satisfacción con la remuneración y las prestaciones	Oportunidad es de formación	9-13	De Acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5	
				Oportunidad es de promoción			
				Oportunidad es personales			
			Satisfacción intrínseca con el trabajo	Relaciones personales	14-17		
				Supervisión			
				Igualdad y justicia			

			Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Apoyo recibido	18-22			
				Autonomía				
			Satisfacción con la cantidad y calidad de producción en el trabajo	Toma de decisiones	23			
				Participación de los colaboradore s				
				Cumplimient o laboral				
				Negociación				



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GALVEZ DIAZ NORMA DEL CARMEN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Condiciones de trabajo y satisfacción del personal de salud en una clínica privada de Chiclayo", cuyo autor es OTERO MATALLANA MARIA ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 13 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GALVEZ DIAZ NORMA DEL CARMEN DNI: 17450252 ORCID: 0000-0002- 6975- 0972	Firmado electrónicamente por: GDIAZNC el 16-01- 2023 20:27:16

Código documento Trilce: TRI - 0518608