

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
FACULTAD DE ENFERMERÍA  
CARRERA DE ENFERMERÍA**

**DISERTACIÓN DE GRADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA  
EN EL HOSPITAL GENERAL DOCENTE DE CALDERÓN**

**Elaborado por:**

**LISSETH SHAMILEX ESPINOZA FLORES  
JHOANNA ELIZABETH PAREDES CHILIG**

**QUITO, DICIEMBRE, 2020**

## RESUMEN

La satisfacción laboral representa el bienestar de un individuo en relación a su entorno de trabajo, expresado en el rendimiento y la producción de sus actividades. La presente investigación se orientó por el objetivo determinar el grado de satisfacción laboral en las enfermeras y enfermeros, que trabajan en el Hospital General Docente de Calderón, con la finalidad de proporcionar estrategias que ayuden a mejorar el rendimiento de su trabajo. Para ello se definió un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-transversal, en el cual se utilizaron dos instrumentos uno dirigido a conocer los factores sociodemográficos de la población estudiada y el cuestionario S20/23, orientado a conocer la satisfacción del personal de acuerdo a 5 factores: supervisión, ambiente físico, prestaciones, satisfacción intrínseca, participación, distribuidos en 23 ítems con una calificación de acuerdo a una escala de Likert. Los resultados obtenidos referentes a la satisfacción general mostraron un 80,11% de satisfacción, siendo la capacidad de decidir un factor determinante en los aspectos de su trabajo. Las principales satisfacciones del personal de enfermería que influyen en la productividad de los mismos se asocia a los factores intrínsecos, es decir, la generada por el cumplimiento de sus funciones, las oportunidades de desarrollarse en este, hacer lo que les agrada y alcanzar sus objetivos; los factores extrínsecos, presentaron una menor valoración, lo cual comprende aspectos como situación contractual, horarios y carga laboral que deben tratar los directivos, definiendo que la mayoría de enfermeras y enfermeros están satisfechos con su entorno laboral.

**Palabras claves:** satisfacción laboral, Enfermería, motivación, productividad

## **ABSTRACT**

Job satisfaction represents the well-being of an individual in relation to his or her work environment, expressed in the performance and production of his or her activities. The present research was oriented by the objective of determining the degree of job satisfaction in nurses working at the General Teaching Hospital of Calderon, in order to provide strategies to improve work performance. For this, a study with a quantitative approach was defined, of a descriptive-transversal type, in which two instruments were used, one aimed at knowing the sociodemographic factors of the studied population and the S20 / 23 questionnaire, aimed at knowing the satisfaction of the personnel according to a 5 factors: supervision, physical environment, benefits, intrinsic satisfaction, participation, distributed in 23 items with a rating according to a Likert scale. The results obtained referents general satisfaction showed 80.11% satisfaction, being the ability to decide a determining factor in the aspects of their work. The main satisfactions of the nursing staff that influence their productivity are associated with intrinsic factors, that is, the one generated by the fulfillment of their functions, the opportunities to develop in it, do what they like and achieve their objectives ; the extrinsic factors presented a lower value, which includes aspects such of the contractual situation, hours and workload that managers must deal with, defining that the majority of nurses are satisfied with their work environment.

**Keywords:** job satisfaction, Nursing, motivation, productivity

## DEDICATORIA

Ha sido un camino largo y a la vez muy bonito y fructífero, hace unos años entre a la universidad, sin saber realmente si esta era la carrera apropiada para mí, pero conforme fue pasando el tiempo entendí los propósitos maravillosos de Dios en mi vida, no pensé que este momento llegaría tan pronto, donde una etapa tan maravillosa en mi vida comienza, la cual es mi vida profesional, este triunfo se lo dedico:

A Dios por ser mi guía y darme siempre la fortaleza para continuar en este proceso tan importante en mi vida y ayudarme a obtener uno de mis anhelos más deseados.

A mis padres que me dieron la vida y lo más importante su cariño y amor, por apoyarme siempre para alcanzar cada una de mis metas, creer en mí y nunca dejarme sola, por ser mi principal fuente de inspiración para nunca darme por vencida, a pesar de cada uno de los obstáculos que se han ido presentando a lo largo del camino y sobre todo por ser el pilar fundamental en mi vida.

A mi hermano por apoyarme de una u otra manera, e inspirarme y motivarme a ser mejor cada día y así ser un ejemplo y guía para él, me ha enseñado a dar lo mejor de mí y sobre todo a nunca abandonar mis sueños.

A toda mi familia y a cada una de las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Lisseth Espinoza

Hoy en día estoy culminando una etapa llena de muchas alegrías, tristezas, experiencias, las mismas que me ayudaron a llegar hasta estas instancias. Sin embargo, comienza una nueva etapa la cual estará llena de muchas responsabilidades en la cual aspiro desenvolverme como la mejor enfermera, poniendo en práctica todos los conocimientos adquiridos en todo este tiempo de estudiante sin dejar de lado la parte humana, valores y principios aprendidos por todos y cada uno de mis maestros.

Dedico este gran logro a mi hermana, por ser mi motor de vida, mi confidente, mi mejor amiga, por ser la persona que me acompañó y confió en mí en cada momento sin importar mis altas y bajas, por darme la fuerza para levantarme y así poder continuar para conseguir lo que un día lo vimos como un sueño y hoy se está convirtiendo en una realidad.

A mis padres: Manuel y Martha quienes son mi inspiración y un pilar fundamental en mi vida para lograr y conseguir todo lo que me he propuesto, por brindarme siempre su apoyo incondicional en todas mis decisiones, mi padre por tener esa mano firme esas palabras que tenían la fuerza de convencerme que todo estaría bien y que no existe una recompensa sin esfuerzo; mi madre quien con una sola palabra tenía la capacidad de cambiar todo en un momento y llenar el corazón de calma en esos días tormentosos, dándome la seguridad de que siempre un día es mejor que otro.

A mis abuelitos por haber sido mi soporte en el transcurso de mi formación, haberme guiado en la toma de muchas de mis decisiones.

A mi ñaña Flor por ser esa persona que me acompañó y me brindó su apoyo incondicional pese a la distancia, por demostrarme que, aunque la vida en muchas ocasiones puede ser difícil siempre se debe tener una actitud positiva.

Jhoanna Paredes

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primeramente a Dios porque sin el nada de esto sería posible, por guiar siempre mi camino y darme la sabiduría y conocimiento para culminar mi carrera.

A mis padres por brindarme la oportunidad y confianza para ir creciendo tanto personalmente como profesionalmente.

A mi prestigiosa Universidad Pontificia Católica del Ecuador, por ser la fuente principal para que pueda convertirme en una excelente profesional. A cada uno de mis distinguidos Licenciados/as que fueron parte fundamental durante toda mi carrera profesional puesto que todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

A nuestra Directora de Tesis PhD. Venus Medina, por los conocimientos, valores inculcados e impartidos durante este proceso, por guiarme y siempre darme ánimos y consejos para no rendirme y sobre todo por ser una excelente profesional y persona.

A mis queridas maestras Cristina Yáñez y Mónica Villalobos quienes nos impartieron sus conocimientos para culminar con éxito nuestra tesis.

Además, quiero hacer llegar mi agradecimiento a las autoridades del Hospital General Docente de Calderón por abrirnos las puertas y permitirnos realizar la presente investigación.

Por último a mi amiga y compañera Jhoanna porque juntas pudimos culminar este proceso a pesar de cada dificultad que se nos presentaba en el camino.

Lisseth Espinoza

Agradezco a dios por permitirme cumplir una meta de vida, haberme otorgado la fuerza e inteligencia para no decaer hasta lograr mi propósito.

A todas las personas que fueron e hicieron que este Trabajo se llevara a cabo; mis padres, hermana por el cariño y apoyo incondicional brindado en el trascurso de mi formación, por haber creído en mí y ver este sueño cumplido, mi familia por haberme acompañado en este proceso.

A mi querida Universidad Pontificia Católica del Ecuador, por ser haberme abierto sus puertas y haberme permitido conseguir mí objetivo.

A nuestra Directora de Tesis PhD. Venus Medina, por haber sido nuestra guía en este proceso, alentarnos a seguir y culminar con nuestro trabajo.

A mis maestras Cristina Yánez y Mónica Villalobos por haberme impartido su conocimiento y haber creído en nosotras y en la elaboración de este trabajo.

Quiero extender un agradecimiento al Hospital General Docente de Calderón, ya que su ayuda fue de suma importancia dentro de la investigación

A mi compañera Lisseth por haber si do parte de este proceso y a través y juntas haber culminado con este proceso.

Jhoanna Paredes

# TABLA DE CONTENIDOS

<b>ASPECTOS PRELIMINARES</b> .....	i
Resumen.....	ii
Abstract.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento .....	vi
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>Capítulo I: ASPECTOS BÁSICOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	3
1.1. Planteamiento del problema .....	3
1.2. Justificación .....	4
1.3. Objetivos.....	5
1.3.1. Objetivos General.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos .....	5
1.4. Metodología.....	5
1.4.1. Tipo de estudio.....	5
1.4.2. Población y Muestra.....	8
1.5. Plan de recolección y análisis de la información .....	8
1.6. Plan de análisis.....	9
1.7. Aspectos éticos.....	10
<b>Capítulo II: MARCO TEÓRICO</b> .....	11
2.1. Antecedentes.....	11
2.2. Marco Institucional.....	13
2.3. Conceptos Importantes.....	15
2.4. Características de la Satisfacción Laboral .....	18
2.4.1. Características personales .....	19
2.4.2. Características asociadas al trabajo.....	19
2.5. Tipos de Satisfacción Laboral .....	19
2.6. Teorías de Satisfacción Laboral.....	20



2.6.1. Teoría de los dos factores .....	20
2.6.2. Teoría de los dos factores de Herzberg.....	20
2.6.3. Factores intrínsecos .....	21
2.6.4. Factores extrínsecos .....	21
2.6.5. La teoría de Herzberg.....	22
1. Los factores higiénicos .....	22
2. Los factores motivacionales:.....	22
2.6.6. Teoría de la Salud Psicológica .....	23
2.6.7. Importancia de la teoría de Herzberg .....	24
2.6.8. Justicia organizacional vs Satisfacción laboral .....	25
2.7. Bases Legales .....	27
2.7.1. Ley de ejercicio profesional de las Enfermeras y Enfermeros del Ecuador .27	
2.8. Operacionalización de variables .....	29
<b>Capítulo III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>35</b>
3.1. Resultados.....	35
3.1.1. Datos sociodemográficos .....	35
3.1.2. Satisfacción Laboral .....	38
1. Satisfacción global.....	38
2. Satisfacción por factores.....	39
3.2. Discusión de resultados .....	43
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>49</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>50</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>52</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>58</b>
Anexo 1. Encuesta.....	58
Anexo 2. Consentimiento informado .....	62

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Puntaje del Factor I: Satisfacción con la supervisión .....	7
Tabla 2: Puntaje del Factor II: Satisfacción con el ambiente físico .....	7
Tabla 3: Puntaje del Factor III: Satisfacción con las prestaciones .....	7
Tabla 4: Puntaje del Factor IV: Satisfacción intrínseca .....	7
Tabla 5: Puntaje del Factor V: Satisfacción con la participación .....	7
Tabla 6: Operacionalización de las variables.....	30
Tabla 7: Nivel de educación .....	36
Tabla 8: Situación laboral .....	36
Tabla 9: Turnos .....	37
Tabla 10: Horas semanales de trabajo .....	37
Tabla 11: Cargas familiares.....	38
Tabla 12: Satisfacción global.....	38
Tabla 13: Factor I - niveles de satisfacción con la supervisión .....	39
Tabla 14: Factor II - niveles de satisfacción con el ambiente físico.....	40
Tabla 15: Factor III - niveles de satisfacción con las prestaciones.....	41
Tabla 16: Factor IV - niveles de satisfacción intrínseca .....	42
Tabla 17: Factor V - niveles de satisfacción con la participación .....	43

## LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración N° 1 Determinantes de la Salud Psicológica .....	24
--	----

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día se habla mucho de la satisfacción laboral, ya que los altos directivos y dueños de empresas por lo general saben que el activo más competente que tienen es el talento humano, pues este canaliza los recursos a la ejecución de objetivos empresariales, por supuesto cuando están bien orientados y son productivos, he ahí que se han de medir aspectos intrínsecos y extrínsecos que influyen en la motivación del trabajador e inciden en su satisfacción o insatisfacción laboral.

Lo antes planteado también aplica al recurso humano de la enfermería, en la medida que exista satisfacción, comprensión de las metas institucionales y claridad con las funciones de la disciplina, se brindará un cuidado de calidad a individuos, familia, grupos y comunidades. En este sentido, es necesario enfatizar la definición realizada por la International Council of Nurses (2002) “el cuidado de la enfermería abarca la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familia, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas circunstancias y no solo eso, sino que también incluye la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención dispensada, enfermo, discapacitado y personas en situación terminal”. (INC, 2002).

Sin embargo, como lo menciona Hernández et al (2018) en su artículo Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud:

“para realizar su labor las enfermeras y enfermeros desenvuelven sus actividades en diferentes contextos laborales ubicados prioritariamente dentro de una organización o estructura institucional donde en ocasiones se dan condiciones de trabajo intensas que involucran una gran carga física y mental que pueden desencadenar estrés emocional y fatiga. También, existen condiciones materiales entre ellas las de higiene, seguridad y comodidad, que están relacionadas con políticas institucionales, horarios, salarios y estabilidad laboral. Otras son de orden psicosocial y corresponden a las características del trabajo en relaciones horizontales y verticales de comunicación y autoridad”. (p. 8).

En definitiva, al integrar todos los aspectos antes mencionados se pudo definir si existe o no satisfacción laboral del personal de trabajo. Desde esta perspectiva, el seguimiento de la satisfacción laboral, se convierte en un tema de relevancia cuando se

trata de enfermeros y enfermeras, sus servicios son indispensables porque se relaciona con la salud humana, algo que se considera un derecho ineludible, universal e inalienable y que se convierte en la prioridad durante el cumplimiento de las funciones realizadas por profesionales de la enfermería.

Por tanto, este trabajo tomó en consideración la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del Hospital General Docente de Calderón en la ciudad de Quito, donde se obtuvo una muestra de 177 enfermeras pertenecientes a diferentes servicios, a quienes se aplicó el cuestionario S20/23 subdividido en 5 factores: supervisión, ambiente físico, prestaciones, satisfacción intrínseca, participación.

En cuanto a la organización del documento consta de cuatro capítulos iniciando con la definición de problema de investigación, justificación, objetivo y la metodología. En el segundo capítulo se incluyeron los antecedentes más relevantes, las bases teóricas sobre la satisfacción laboral haciendo énfasis en la teoría de Herzberg en los que se destacan los factores extrínsecos e intrínsecos de motivación y satisfacción laboral. Seguidamente, el tercer capítulo detalla los resultados obtenidos en la investigación, así como, la discusión donde se contrastaron los resultados con los obtenidos en investigaciones similares.

# Capítulo I: ASPECTOS BÁSICOS DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1. Planteamiento del problema

La satisfacción laboral influye en la productividad, en la consecución de objetivos y la permanencia en la organización. Un ser humano motivado siempre será rentable.

La enfermería desde sus inicios se ha forjado como una profesión humanista, según la OMS la enfermería comprende la atención al ser humano en todas las edades, familias, grupos y comunidades que se encuentren o no enfermas en todas las circunstancias de vida, brindando una atención autónoma y en colaboración. “La enfermería no únicamente cura, también se basa en la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención a enfermos como tal, personas con discapacidad y en situación terminal” (OMS, 2018, pág. 3).

“La motivación laboral siempre ha sido un tema importante para los directivos y uno de los principales problemas en las diferentes instituciones sean públicas o privadas, ya que la falta de esta provoca que la gente no se esfuerce para hacer un mejor trabajo, no se sienta cómodo en su lugar de trabajo y a la menor oportunidad deje la institución”. (Newstrom, 2011).

El objetivo de la enfermería es cuidar y velar por el bienestar de una persona, en sus diferentes etapas de vida, con las complicaciones que pueda presentar, sin embargo, para cuidar de los mismos tiene una serie de actividades de vital importancia las cuales tienen como objetivo en común, mantener la salud integral de los seres humanos, con el propósito de que los mismos se reproduzcan y logren perpetuar la especie (Rodríguez & García , 2017).

Por lo tanto, el personal de enfermería corresponde a un pilar importante en la atención de un paciente, y es también necesario mantener su satisfacción laboral mediante la motivación, con el objetivo de que el personal realice sus actividades de

manera correcta. La satisfacción laboral corresponde principalmente al nivel de conformidad que tenga una persona con respecto a su ámbito laboral, las condiciones del entorno en el que realiza su trabajo y aquellas circunstancias que interfieran en su comodidad. Se relaciona con el desempeño en la institución, la calidad de trabajo, la rentabilidad y productividad. (Vargas, 2012).

## **1.2. Justificación**

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar el grado de satisfacción que tiene el personal de enfermería en el Hospital General Docente de Calderón, específicamente en su entorno laboral, y de las funciones diarias que cumplen. El fin es aportar positivamente al personal de enfermería en su desempeño laboral, ya que al expresar su satisfacción o insatisfacción se establecerán los factores que hacen que ocurran estas situaciones en dicho personal, para poder de una u otra forma mejorar su productividad.

El impacto que tiene la satisfacción laboral dentro del ambiente laboral, es la razón fundamental para la realización de este estudio, el tener motivados a los trabajadores no es sencillo por los diferentes factores que intervienen en esto, sin embargo, varios estudios demuestran que la satisfacción en el trabajo puede rendir mucho mejor, a diferencia a uno que no presenta conformidad con lo que hace y donde lo realiza.

La presente investigación busca principalmente establecer la satisfacción laboral, ya que juega un rol importante para el óptimo desempeño del trabajador, y proporcionar diferentes estrategias que ayuden al fortalecimiento de los lazos laborales, en cada uno de los miembros de la unidad operativa, comprendiendo la necesidad que tiene el personal de enfermería de encontrarse satisfecho.

Para la obtención de datos de la investigación realizada al personal de enfermería del Hospital General Docente de Calderón de Quito, información que se obtuvo mediante la aplicación de una encuesta a la población y muestra determinada, aclarando que se realizó únicamente al personal de enfermería que deseo proporcionar este tipo de indagaciones.

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivos General**

Determinar el grado de satisfacción laboral en las enfermeras y enfermeros, que trabajan en el Hospital General Docente de Calderón, con la finalidad de proporcionar estrategias que ayuden a mejorar el rendimiento de su trabajo.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Analizar las características sociodemográficas del personal de enfermería que labora en el Hospital General Docente de Calderón.
- Identificar los factores que influyen en la satisfacción de los enfermeros y enfermeras del Hospital General Docente de Calderón, de acuerdo al cuestionario S20/23.
- Identificar los factores que influyen para que los enfermeros y enfermeras del Hospital General Docente de Calderón sientan insatisfacción laboral.
- Entregar un documento de estrategias que puedan beneficiar en la satisfacción laboral de los enfermeros y enfermeras que trabajan en el Hospital General Docente de Calderón.

## **1.4. Metodología**

### **1.4.1. Tipo de estudio**

El enfoque utilizado por, la investigación fue cuantitativo, como menciona Cairampoma (2015) que “implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados,” se recogieron datos suficientes para el análisis de las variables que se encontraban planteadas en este caso, directamente los factores intrínsecos y extrínsecos que afectan a la satisfacción laboral basándonos previamente en la teoría bifactorial propuesta por Frederick Herzberg, El diseño correspondió a un estudio descriptivo-transversal como indica Cairampoma (2015) que “consiste en describir características o funciones del mercado. La investigación

descriptiva supone que el investigador tiene conocimiento previo acerca de la situación del problema a estudiar y se caracteriza por la formulación previa de hipótesis”, se buscó la descripción de datos y características de enfermeros y enfermeras que laboran en el Hospital General Docente de Calderón, con la finalidad de determinar la satisfacción laboral que presentan los mismos.

Se planteó la operacionalización de variables que permitió un mejor manejo y organización de la misma, se expone una variable dependiente y una independiente, que nos ayudaron a medir los diferentes parámetros para determinar una satisfacción o insatisfacción laboral según fue el caso, como variable dependiente se estableció la satisfacción laboral tomando en cuenta la teoría de Herzberg en la que estableció que la satisfacción laboral se ve afectada o modificada por dos factores los intrínsecos teniendo en cuenta todo el ambiente físico, laboral, lo que incluyo el salario, la jornada entre otras cosas y los extrínsecos todos los factores internos que afectan al trabajador teniendo en cuenta el crecimiento y desarrollo personal, entre otras situaciones que se estudiaron detalladamente en el estudio, además como variable independiente se establecieron todas las características del personal de enfermería tomando en cuenta los aspectos sociodemográficos, sociales, geográficos, familiares y entre otros que formaron parte de la investigación.

Las variables pueden ser sencillas y fáciles de medir, como el sexo, la edad, entre otras, además permiten recolectar información o datos con la finalidad de responder las preguntas de investigación (Godoy, 2018). Según Silvia Martínez (2019), en su portal Sesame Time, afirma: “algunos estudios se ha demostrado que la edad va ligada al rendimiento y la productividad laboral de los empleados, por lo que aquellos mayores de 40 años y con largas jornadas laborales podrían llegar a ser menos productivos que los empleados más jóvenes de la empresa” (Sesame Time, 2019).

La categorización de las respuestas, se llevó a cabo con la construcción de diversas escalas acordes a cada uno de los factores, las cuales determinaron el nivel de satisfacción de los enfermeros y enfermeras.



**Tabla 1: PUNTAJE DEL FACTOR I: SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN**

<b>Rango</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Puntaje</b>
3	Satisfecho	25-42
2	Indiferente	19-24
1	Insatisfecho	<18

FUENTE: Instrumento S20/23  
ELABORADO POR: Espinoza. L y Paredes. J

**Tabla 2: PUNTAJE DEL FACTOR II: SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO**

<b>Rango</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Puntaje</b>
3	Satisfecho	21-35
2	Indiferente	16-20
1	Insatisfecho	<15

FUENTE: Instrumento S20/23  
ELABORADO POR: Espinoza. L y Paredes. J

**Tabla 3: PUNTAJE DEL FACTOR III: SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES**

<b>Rango</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Puntaje</b>
3	Satisfecho	21-35
2	Indiferente	16-20
1	Insatisfecho	<15

FUENTE: Instrumento S20/23  
ELABORADO POR: Espinoza. L y Paredes. J

**Tabla 4: PUNTAJE DEL FACTOR IV: SATISFACCIÓN INTRÍNSECA**

<b>Rango</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Puntaje</b>
3	Satisfecho	17-28
2	Indiferente	13-16
1	Insatisfecho	<12

FUENTE: Instrumento S20/23  
ELABORADO POR: Espinoza. L y Paredes. J

**Tabla 5: PUNTAJE DEL FACTOR V: SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN**

<b>Rango</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Puntaje</b>
3	Satisfecho	13-21
2	Indiferente	10-12
1	Insatisfecho	<9

FUENTE: Instrumento S20/23  
ELABORADO POR: Espinoza. L y Paredes. J

### 1.4.2. Población y Muestra

Para el presente estudio se utilizó como técnica un muestreo probabilístico aleatorio con muestras representativas en donde se eligió a los individuos al azar, evitando sesgos de investigación. El universo estuvo conformado por 420 enfermeras profesionales que trabajan en el Hospital General Docente de Calderón, para el cálculo muestral se utilizó la fórmula de población finita:

$$n = \frac{(N * p * q * z)^2}{(N - 1) * e^2 + (p * q * z)^2}$$

Dónde:

N=420

p=q=0.5

z=1,96 (95% de confianza estadística)

e=8% (error aceptable)

Una muestra aleatoria de 177 individuos fue suficiente para estimar, con una confianza del 95% y una precisión de +/- 8 unidades porcentuales, el porcentaje poblacional previsiblemente fue de alrededor del 50% y las reposiciones necesarias fueron previstas en un 50%. Utilizando para la estimación de la muestra la herramienta GRANMO (Marrugat & Vila, 2017).

### 1.5. Plan de recolección y análisis de la información

Para la obtención de los datos se planteó como fuente primaria de recolección de información a las enfermeras y enfermeros que forman parte de la institución, siendo nuestra fuente de información original, se utilizó como técnica una encuesta que permitió la recolección de datos, el cuestionario de satisfacción laboral, se basó en la teoría de Herzberg, el cual cuenta con 23 preguntas, las enfermeras y enfermeros tuvieron que puntuar del 1 al 7 según su nivel de conformidad con los diferentes parámetros planteados (Anexo N°.1).

Para recabar información se aplicó el cuestionario de satisfacción (Anexo N.º 1), elaborado por J. L. Meliá y J. M. Peiró (1989):

“El Cuestionario S20/23 “presenta un nivel de fiabilidad y validez que puede considerarse apreciable permitiendo la obtención de una medida global de satisfacción y la descripción de cinco factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación. Este instrumento adaptado constituye la versión más reducida de una familia de cuestionarios desarrollados y validados para la medida de la satisfacción laboral. El S10/12 adicional ofrece una medida sencilla y de bajo coste de la satisfacción laboral con un nivel de fiabilidad y validez propio de los cuestionarios con gran número de ítems. La validez aparente del S20/23 se fundamenta en la formulación de sus ítems como una pregunta directa acerca del grado de satisfacción o insatisfacción con diversos aspectos relevantes de la vida laboral.” (Meliá & Peiró, 1989).

De acuerdo con Meliá & Peiró (1989):

“El cuestionario S20/23 posee un muestreo de contenidos muy limitado precisamente porque ha sido desarrollado como una medida breve de la satisfacción laboral. Sin embargo, la validez de su contenido está respaldada por el extenso muestreo de ítems de cuestionarios anteriores, cuya validez criterial ha sido puesta a prueba calculando la correlación de la escala global con los criterios externos que contribuyeron a la selección de sus ítems. Siguiendo la lógica del modelo de construcción del cuestionario deberíamos esperar correlaciones criterioales consistentes y significativas a pesar de los pocos ítems del cuestionario” (Meliá & Peiró, 1989).

El mismo que consta de 23 preguntas en las que se valoró la satisfacción laboral de las enfermeras y enfermeros, evalúa 5 factores: factor I satisfacción con la supervisión, factor II satisfacción con el ambiente físico, factor III satisfacción con las prestaciones, factor IV satisfacción intrínseca y por último el factor V satisfacción con la participación, mediante una escala de Likert donde se evaluó los aspectos tanto negativos como positivos de la institución, por medio de los siguientes indicadores: muy insatisfecho, bastante insatisfecho, algo insatisfecho, indiferente, algo satisfecho, bastante satisfecho, muy satisfecho. Para efectos del presente estudio solamente fueron consideradas las respuestas de satisfecho, insatisfecho e indiferente, ya que esta escala mide el grado de satisfacción laboral.

## **1.6. Plan de análisis**

Para analizar los datos se utilizó la estadística descriptiva, parafraseando a Bolaños (2016), es la técnica matemática que organiza y describe los datos de manera sencilla y

práctica a través de tablas, gráficas y medidas numéricas. Con la ayuda de la plataforma Excel por medio de tablas estadísticas que permitieron tabular los datos que se obtuvieron y se expresaron en porcentajes y frecuencias.

## **1.7. Aspectos éticos**

Se gestionó el permiso administrativo pertinente mediante el personal directivo de la institución, además las encuestas fueron anónimas, y se realizó el consentimiento informado para proteger la confidencialidad de enfermeras y enfermeros encuestados que fueron parte del estudio, esto luego de haber explicado detenidamente la investigación. (Anexo N°. 2)

## Capítulo II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

Si bien es cierto, las empresas en la actualidad al igual que otros entornos y ambientes se han ido innovando, producto de la globalización del siglo XXI. Esto exige a su vez que estas sean más competitivas en los mercados donde se desarrollan, anticipando así la instauración de planes, programas y políticas de control encaminados a la efectividad laboral. Sin embargo, en ciertos casos se deja de lado la parte de seguridad laboral, pues debido al requerimiento de incremento de productividad, existen situaciones como la sobre carga laboral, la doble presencia, así como carga y ritmo de trabajo excesivos, horarios extendidos, que limitan o desmotivan al trabajador, y además esto se acompaña con factores que inciden en la vida física, psicológica y emocional de la persona dentro y fuera de la organización (Coduti, Gattás, Sarmiento, & Schmid, 2013).

El Acuerdo Ministerial MDT-2017-0082, determina: “es un requisito fundamental que, en todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.” (Ministerio de Trabajo, 2017)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), institución que vela por los derechos de los trabajadores a nivel mundial, enfatiza que las condiciones de trabajo influyen física y psicológicamente en el desempeño y salud de los trabajadores (riesgos psicosociales). También se habla del estrés por Hoyo (2015) como aquel fenómeno que cada vez es más común y como consecuencia puede afectar tanto de forma física como psicológica a las personas, tanto en el campo individual como social y laboral.

La Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo (2015) define a los riesgos psicosociales como: “aquellos que se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y

pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión.” (p 42)

Por otra parte, estudios realizados por Barroso (2011), sobre los efectos del riesgo psicosocial revelan que trabajadores pueden sufrir múltiples trastornos y enfermedades como: depresión, ansiedad, irritabilidad, alteraciones en el sueño, enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculo esqueléticas, sin embargo, estos efectos psicosociales también tienen repercusiones en el ámbito laboral como la reducción de las perspectivas de empleo, salarios de los trabajadores y la productividad.

La Constitución del Ecuador (2008), en el artículo 325 garantiza el derecho al trabajo, y de igual manera en el artículo 331 menciona: “El Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa...” (p. 151)

Además, el Código de Trabajo del Ecuador en su artículo 79 refiere sobre la Igualdad de la Remuneración y define que el salario debe ser equilibrado pues este corresponde a igual trabajo igual remuneración, por ello es que se ha de otorgar un salario digno sin que exista discriminación de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, orígenes, religión, filiación política, posición de tipo económica, estado de salud, discapacidad u otras situaciones sobre el tema (Código de Trabajo , 2009). Es de esta forma como hay que considerar también que la remuneración de una persona no se mide solo de forma cuantitativa, sino que también involucra la necesidad de que el trabajador se sienta bien dentro del ambiente laboral y disponga de una motivación intrínseca en su área de labores.

Todo lo anterior también se encuentra definido gracias al Convenio 156 inscrito por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), promulgada según Registro Oficial con Suplemento N. 641 del 15 de febrero del 2012, en el cual se refiere a la igualdad de oportunidades así como el trato digno y justo de los trabajadores de los países miembro de dicho Convenio, puesto que se ha de involucrar políticas nacionales que permitan a los trabajadores cumplir con su rol en el trabajo, a medida de que no se genere conflictos en su entorno familiar y profesional, es decir se plantea el equilibrio de ambos contextos,

siendo estos los dos principales que tiene toda persona, he ahí la importancia crucial de evitar riesgos (Organización Internacional del Trabajo, 2012).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) manifiesta:

“La igualdad de oportunidades y de trato hacia los y las trabajadores (as), donde cada país Miembro debe abarcar en sus políticas nacionales el permitir que las personas con habilidades familiares que cumplan con su rol en un empleo ejerzan su derecho a hacerlo sin ser objeto de discriminación y en la medida de lo posible sin que esto genere un conflicto entre las responsabilidades de tipo familiar y profesional” (Organización Internacional del Trabajo, 2012).

Lo anterior amerita a pensar en que el trabajador debe disponer de una salud física y emocional correcta para hacer frente a sus roles tanto laborales como familiares, sin que tienda a generarse riesgos acerca de la doble presencia.

El instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (2004), en el artículo 11 detalla: “En todo lugar de trabajo debe fundamentarse en torno a directrices sobre sistemas de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial, y el fomento por la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores.” (p. 8); por supuesto que aquí se habla de la salud física y mental del trabajador incluyen aquellos factores ergonómicos y otras disciplinas que se asocian con los distintos tipos de riesgos psicosociales en el trabajo.

## **2.2. Marco Institucional**

En septiembre de 2010, se firmó el Convenio de Cooperación entre el Ministerio de Salud Pública (MSP), Municipio de Quito, Fondo de Salvamento y Universidad Central del Ecuador (UCE), para la construcción y funcionamiento del Hospital General Universitario de Calderón. (MSP, 2020)

El Ministerio de Salud Pública elaboró la propuesta para la creación del nuevo Hospital y presentó el Plan Médico Funcional con su respectivo plan de espacios ante lo

que el Servicio de Contratación de Obras (SECOB). Se inició la construcción el 19 de septiembre de 2012, la cual tomó 2 años, así, el Hospital General Docente de Calderón (HGDC) entró en funcionamiento como el tercer hospital general de la capital el 15 de julio de 2015, siendo además el primer hospital en Quito en construirse después de 30 años. (MSP, 2020)

Las parroquias beneficiarias del Hospital se ubican al norte y centro de Quito: Calderón, Guayllabamba y Llano Chico, sin embargo, el HGDC se encuentra articulado a la red norte de salud, en la que además se incorporan los distritos 17D01 (Nanegal a Guallea), 17D02 (Calderón a Guayllabamba), 17D03 (Condado a Calacali), 17D04 (Puengasí a Itchimbía), 17D05 (La Concepción a Zámiza), 17D09 (Tumbaco a Tababela) y 17D10 (Cayambe), además de atender usuarios de varios cantones rurales de la provincia de Pichincha, con lo que cubre a un total de 980.261 habitantes beneficiados. En la actualidad, el HGDC incluso ha brindado atención a pacientes que han sido referidos desde provincias como Imbabura, Esmeraldas, Manabí, entre otras. (MSP, 2020)

El Hospital Docente de Calderón está ubicado en Quito, Sector Norte en la Av. Giovanni Calles y Derby, dispone de 157 camas. El hospital se denomina docente porque tiene como propósito el aporte en la formación de nuevos profesionales de salud, en concordancia con la Universidad Central, que permite la formación académica y labores de investigación en temáticas de salud (MSP, 2020).

Las especialidades con las que cuenta son múltiples tales como: gineco-obstetricia, cirugía, medicina interna, otorrinolaringología, oftalmología, pediatría, urología, neurología, neumología, cirugía maxilofacial, odontología, fisioterapia, psicología, cardiología, hematología, nefrología, neumología, entre otras, además de cuidados intensivos, anestesiología, emergencias y neonatología (MSP, 2020).

La misión del Hospital es “proveer atención integral especializada a la comunidad, complementando de esta forma la atención en red, por medio de la cartera de servicios, lo que garantiza la accesibilidad y calidad con talento humano capacitado y continuamente motivado.” (MSP, 2020)



La visión del Hospital incluye “llegar a ser un referente nacional y de países de la región, en atención especializada, desde segundo a cuarto nivel de complejidad, lo que permite formar profesionales competentes por medio de la investigación permitiendo mantener altos niveles de calidad en servicios de salud.” (MSP, 2020)

Entre los servicios que dispone el Hospital se encuentran:

- Especialidades Clínicas
- Quirúrgicas
- Unidades Críticas
- De apoyo al diagnóstico
- Tratamiento, formación, investigación y docencia

Incluye equipos tales como:

- Imagenología
- Ecosonografía
- Mamografía
- equipos de RX, Laboratorios clínicos equipados, estaciones de hemodiálisis

## **2.3. Conceptos Importantes**

### **Enfermería**

Según menciona la Organización Mundial de la Salud (2017) “La enfermería abarca la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas circunstancias” (p. 5). La atención del mismo es fundamental para una persona es de vital importancia durante el proceso de cuidado y rehabilitación de un paciente que se puede o no encontrar deteriorado de salud.

## **Enfermera/o**

Según el diccionario de la Real Academia de la lengua se define a él/la enfermera/o como la persona que tiene por oficio asistir o atender a enfermos, heridos o lesionados bajo las prescripciones de un médico, o ayudar al médico o cirujano (RAE, 2018).

## **Satisfacción**

“Palabra que proviene del latín satisfactio, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio” (Sánchez, 2017)

## **Satisfecho**

La palabra satisfecho se usa en el idioma español para referir diversas cuestiones. El portal motivación del trabajo la define como: “la satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.” (Cassenti, 2014)

## **Satisfacción laboral**

“Se conoce como satisfacción laboral al grado de conformidad del empleado se tiene en cuenta el entorno en el que desarrolla sus actividades y sus condiciones de trabajo. Estos parámetros son de vital importancia, puesto que se encuentran con una estrecha relación entorno a la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad”. (Villavicencio, 2018)

Davis y Newstrom (2012) consideran, a la satisfacción laboral como una de las partes más importantes de la organización, ya que el ambiente laboral predispone al trabajador y por lo tanto a su comportamiento.

De esta manera Robbins (2015) define la Satisfacción Laboral como el comportamiento del individuo hacia las actividades encomendadas. Una persona satisfecha laboralmente genera actitudes positivas, en el caso opuesto aquellos trabajadores insatisfechos albergan actitudes que predisponen a sus compañeros y pueden afectar completamente el buen ambiente laboral.

Según Chiang, Salazar y Núñez, en Zambrano (2019) “la satisfacción laboral es un constructo que ha sido conceptualizado ampliamente a través del tiempo, definido como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Sin embargo, no se trata de una actitud específica, sino de una actitud resultante a su vez de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores relacionados con el mismo.” (p. 3)

Ante estas definiciones, se puede inferir que el concepto de satisfacción laboral se relaciona directamente con las actitudes de los trabajadores y la predisposición que los mismos tienen con las actividades laborales que realizan, la misma que se ve motivada por el sinnúmero de acciones como el ambiente de trabajo y las percepciones individuales de cada uno, motivadas por sus intereses personales.

Para Gargallo, en Zambrano (2019):

“La satisfacción laboral ha cobrado una relevante importancia para las organizaciones, debido a que se ha encontrado que, en términos generales, existe una relación positiva entre la satisfacción y los resultados de la organización, tales como la productividad. Concretamente, los incrementos en la satisfacción en el trabajo generan beneficios tales como una reducción del absentismo y una mayor retención del personal, que tienen a su vez un efecto positivo en la mejora de los resultados empresariales, medidos a través de indicadores como el rendimiento, la productividad o los beneficios.” (p. 3)

Según Robbins, en Zambrano (2019):

“refieren que la satisfacción laboral depende tanto de las características individuales de cada persona, como de lo que realiza en el trabajo, es una sensación positiva

que tienen el individuo sobre el trabajo propio, de ahí, que tendrá una actitud afectiva o emocional hacia las facetas en las que se presenta, produciendo satisfacción en áreas específicas de trabajo e insatisfacción en otras.” (p. 3)

Zambrano (2019), cita a Tziner y Kadosh “la satisfacción laboral en las organizaciones se encuentra relacionada con aspectos como: las políticas de retribución, la relación con el jefe y compañeros de trabajo y las condiciones laborales.” (p. 3)

Hernández, Méndez y Contreras, en García et al (2017), “refieren que los directivos, se notan preocupados ante diversas situaciones, ya que entienden que, al enfrentarse con empleados con distintas necesidades, dificulta la relación y el ambiente laboral, pero a pesar de ello, desde años anteriores el capital humano se ha mantenido unido y dispuesto a desarrollar un trabajo colaborativo. Todo lo anterior permite identificar que la satisfacción laboral se ha asociado en investigaciones a diversas variables como: motivación, burnout, esfuerzo, bienestar, participación, rendimiento, logro, clima organizacional, compromiso organizacional, liderazgo, nuevas tecnologías, entre otras.” (p. 39)

Ante los constructos expuestos, se puede determinar que los resultados de toda entidad, se ve directamente relacionado con la satisfacción laboral, la misma que depende de las características individuales de cada empleado o trabajador, por tanto, este término no es algo nuevo, su accionar ha venido interrelacionándose con otras terminologías que componen el entorno organizacional.

De acuerdo con lo establecido por Clifford, en Zambrano (2019), “el concepto de satisfacción laboral ha ocupado un lugar destacado en las organizaciones actuales, de tal manera que se han llevado a cabo una gran cantidad de investigación sobre este tema y las actitudes laborales relacionadas a él.” (p. 3)

## **2.4. Características de la Satisfacción Laboral**

### **2.4.1. Características personales que ejercen influencia sobre la satisfacción laboral**

Estudios de diferentes áreas, así como la psicología, y organización estructural en una empresa o área determinada se preocupan e interesa por analizar la influencia que las características personales del trabajador tales como; edad, género, nivel educacional, antigüedad laboral, influyen sobre el nivel de satisfacción laboral. Se determina que las características personales que implican el bienestar laboral no necesariamente tienen que ser observables, sino que también pueden reflejar los valores de los sujetos respecto a su vida laboral. Además, hay que considerar que condiciones de vida como el entorno laboral, concretamente las familias, forman un conjunto como variables al momento de brindar una explicación y análisis con respecto a la Satisfacción Laboral (Ayuntamiento de Coruña , 2016).

### **2.4.2. Características asociadas al trabajo que ejercen influencia sobre la satisfacción laboral**

Para alcanzar una concepción acorde a la Satisfacción Laboral, se debe considerar diferentes aspectos como los personales, así como es necesario identificar las características asociadas directamente al trabajo, las que producirán experiencias subjetivas de satisfacción. Según indica Von Schoettler (2018) “El modelo teórico Janssen, de Jonge y Bakker (1999) especifican cuatro categorías de variables que relacionan características de trabajo y resultados con respecto a su satisfacción” es decir aquellas características de la tarea tales como la autonomía y la variedad de las mismas, las condiciones de trabajo sus horarios, condiciones físicas, días libres, cantidad de pacientes, condiciones ambientales laborales, además de las relaciones sociales/laborales, el apoyo social y la participación que exista en el trabajo y por ultimo las condiciones del empleo, el salario, la seguridad de su trabajo, las oportunidades de superarse (Ayuntamiento de Coruña , 2016).

## **2.5. Tipos de Satisfacción Laboral**

El estado emocional de un empleado puede variar según su actividad o labor que ejecute, pero está claro que esta sensación no siempre va a ser la misma. Para describir este aspecto se define el nivel de satisfacción:

- **Satisfacción laboral progresiva:** el empleo ofrece más de lo que en un principio espera el empleado.
- **Satisfacción laboral estabilizada:** el trabajo ofrece el deseo de cada trabajador, es decir mantiene un equilibrio emocional y laboral.
- **Satisfacción laboral resignada:** la aspiración concreta de esta actividad laborar es menor de lo que espera el profesional (Castro, 2014).

## 2.6. Teorías de Satisfacción Laboral

### 2.6.1. Teoría de los dos factores

Herzberg, Mausner y Synderman, en Gamboa (2010) afirma que:

“la teoría de los dos factores motivación-higiene, pretende señalar que el hombre se caracteriza por dos categorías diferentes con respecto a sus necesidades independientes una de la otra las cuales influyen con un comportamiento diferente en cada individuo. En primer lugar, se forman los factores con relación a la motivación o satisfacción, cada uno de ellos se enfoca en el contenido del trabajo, entre estos se observa: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.” (Psicología Científica, 2020)

En segundo lugar, se refiere aquellos factores con respecto al higiene o insatisfacción, estos se consideran menos relevantes en el ámbito motivacional, pero se consideran parte de un malestar en el empleo, y se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente (Poveda, 2017).

### 2.6.2. Teoría de los dos factores de Herzberg

Esta teoría se reconoce por su influencia en el área de la Satisfacción Laboral. Como indica Jiménez (2016) “Es conocida como teoría de dos factores o teoría bifactorial de Herzberg (1959)” en la cual presentó la existencia de dos grupos o factores que influyen en la motivación las cuales son de utilidad para que exista

satisfacción personal con respecto a su trabajo. Estos factores son intrínsecos y otro de factores extrínsecos (Jiménez, 2016).

### **2.6.3. Factores intrínsecos**

Se denomina aquellos factores específicos de las circunstancias del trabajo en lo que se implica el estudio o se relaciona con el contenido del cargo, es decir, las tareas y deberes que se complementen con el cargo, las cuales produzcan un efecto negativo o positivo en el trabajador lo cual dé como resultado un aumento en la productividad; logro, reconocimiento, responsabilidad, en definitiva este proceso y conjunto de factores se asocian directamente a la satisfacción en el puesto de trabajo (Jiménez, 2016).

Entre los factores intrínsecos o motivadores, pueden incluir la relación empleado trabajo, como lo menciona Navarro et al (2018) “la realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad. Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, porque pueden satisfacer las necesidades.” (p. 4-18)

### **2.6.4. Factores extrínsecos**

Se hace referencia a las condiciones que permanecen alrededor de un individuo en su ámbito de trabajo, específicamente, en lugares donde hay retribuciones externas como condiciones físicas y ambientales que se encuentran por separado de la naturaleza del trabajo; como es el salario, entorno físico, políticas de empresa, seguridad en el trabajo, clima laboral, este grupo de factores no brindan una satisfacción directa al momento de ejecutar sus actividades profesionales y cada uno se relaciona con la insatisfacción laboral (Jiménez, 2016).

Castro (2014) plantea que en el momento en donde una persona se encuentre estable emocional y física dentro de su puesto de trabajo, se le atribuyen características como del “grupo de factores intrínsecos o motivacionales. Opuesto al enfoque tradicional, Herzberg dice que lo opuesto a la satisfacción no es la insatisfacción, sino, la no satisfacción”, es decir, que la eliminación de características

insatisfactorias de un puesto de trabajo, no necesariamente hace que el puesto sea satisfactorio.

De acuerdo a lo anterior los factores que llevan a la satisfacción con el puesto se les separa y se establecen de manera diferente a los que conducen a la insatisfacción con el puesto (Castro, 2014).

### **2.6.5. La teoría de Herzberg**

Según Herzberg (1959), la motivación de las personas para el trabajo depende de dos factores íntimamente relacionados:

**1. Los factores higiénicos:** de acuerdo con Herzberg en Molina y Rodríguez (2017), las condiciones de trabajo que rodean a la persona:

“Incluyen las instalaciones y el ambiente, además engloban las condiciones físicas, grandes ejemplos de esto es el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, etc. En si forman parte de aquellos aspectos laborales; en la práctica, son los factores utilizados tradicionalmente por las organizaciones para motivar a las personas.” (p. 19)

**2. Los factores motivacionales:** el autor Chiavennato en Molina y Rodríguez (2017), se refieren al perfil del puesto, es decir los factores intrínsecos, “producen una satisfacción duradera, se dice además que son aquellos que aumentan la productividad a niveles de excelencia. Cuando los factores motivacionales son óptimos elevan la satisfacción de las personas y cuando son precarios acaban con ella.” (p. 20). Los factores de satisfacción son:

- Uso pleno de las habilidades personales
- Libertad para decidir cómo ejecutar el trabajo
- Responsabilidad total por el trabajo
- Definición de metas y objetivos relacionados con el trabajo
- Autoevaluación del desempeño



### **2.6.6. Teoría de la Salud Psicológica**

Según Warr en 1987 se incluyen cinco componentes para desarrollar la salud mental o psicológica en el trabajo, entre las que se encuentran:

- 1.- Competencia: Es el nivel donde la persona dispone de recursos a nivel emocional, cognitivo o psicomotores, donde se enfrenta las presiones y requerimientos en el trabajo.
  
- 2.- Aspiraciones: Es aquella donde se fomenta una conducta motivada, la persona está atenta a nuevas oportunidades, desafíos, metas.
  
- 3.- Interdependencia: Es aquella que mide el nivel en el cual la persona combina los comportamientos individuales con el grupo de trabajo, donde debe dar paso a sus actitudes las cuales deben ser adaptables al entorno, a pesar de que existen casos donde son poco adaptativas.
  
- 4.- Bienestar psicológico: Es aquel que se fundamenta en el estado afectivo de la persona, es decir son factores higiénicos, donde la persona se siente bien en el entorno donde labora, sin presión, con una comunicación asertiva, y sin opción a agresiones.
  
- 5.- Funcionamiento integrado. - Es aquel componente que se refiere a la persona, donde se hace interacciones entre los otros cuatro componentes que fueron detallados anteriormente y que permiten la conservación de la salud mental laboral.

A continuación, se establece la gráfica donde se incluyen dichos componentes:

## Ilustración N° 1

### DETERMINANTES DE LA SALUD PSICOLÓGICA



FUENTE: Córdova, Determinantes de la salud psicológica, 2011

#### 2.6.7. Importancia de la teoría de Herzberg

La teoría toma importancia ya que según González (2013) "la investigación de Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción", es aún más relevante ya que para la realización de esta teoría se toma en cuenta las necesidades de Maslow tales como menciona Poveda (2017) "las necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad, aunque incluye algún tipo social. Mientras que los factores motivacionales se refieren a necesidades secundarias: de estigma y autorrealización", estas mismas necesidades defienden que en el momento que se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más fuertes, y es allí donde se vuelve mucho más importante, el conocer las necesidades insatisfechas de una persona ayudara a mejorarla y con ella las demás necesidades ya que todo es un proceso ordenado (Poveda, 2017).

### **2.6.8. Justicia organizacional vs Satisfacción laboral**

Para Al-Ameri, en Molina (2019) “la satisfacción laboral se ha relacionado también con la familia, es así como los empleados que experimentan altos niveles de conflicto familiar tienden a demostrar bajos niveles de satisfacción laboral.” (p. 5)

La satisfacción laboral es una respuesta general, multifacética y global. Según Molina (2019) “en consonancia con este razonamiento, muchos estudios han mostrado altas correlaciones entre la justicia organizacional y la satisfacción en el trabajo, convirtiéndose la justicia organizacional en el predictor más fuerte sobre la satisfacción en el trabajo que la justicia interaccional, aunque ambos tienen efectos independientes significativos.” (p. 6)

En los estudios de Colquitt y Colon (2001) se determina que la proliferación de estudios sobre la justicia organizacional ha mejorado ciertamente la visibilidad de las cuestiones de equidad y satisfacción. Demostrando de esta manera que la justicia distributiva es un predictor más potente de la satisfacción en el trabajo que la justicia procesal, con mayor incidencia en la satisfacción de los trabajadores.

De acuerdo con lo planteado Davis y Gardner, en Molina (2019) afirman que: “aunque la naturaleza del comportamiento es observable y a su vez objetivo, las percepciones son variables. Según las percepciones organizacionales implica que las políticas de la organización se perciben como ilegítimas, al servicio de los intereses personales y que son comportamientos que no están oficialmente aprobados por la organización, por tanto, los empleados responden a sus percepciones de la política, en contraposición a un estado objetivo de la realidad.” (p. 5)

El análisis de los criterios presentados, permiten demostrar la importancia relevante entre las variables de Justicia Organizacional y Satisfacción Laboral, principalmente en cuanto a la distribución de los recursos, lo cual se ve reflejado en los aspectos definidos por la Justicia Distributiva. De esta manera, los empleados responden a sus percepciones, explícitamente aquellas de tipo económicos.

Por tanto, para Clifford, en Molina (2019):

“la selección de atributos constituye un factor importante para informar sobre la satisfacción, tanto fuera como dentro de las organizaciones. De esta manera, muchos estudios han categorizado los indicadores de satisfacción como atributos físicos y experiencias de localización. Los satisfechos son atributos que excitan y motivan. Los insatisfechos son parte de la infraestructura del sitio, tales como servicios de información y comodidad y provisión de acceso, que causan insatisfacción a través de su ausencia o disfunción.” (p. 4-5)

De acuerdo con el criterio expuesto por Faragher & Cooper, en Molina (2019): “la satisfacción laboral es una de las variables más frecuentemente estudiadas en la investigación de la conducta organizacional y su relevancia se vincula con que tiene influencia sobre importantes variables organizacionales, como la salud mental de los trabajadores rotación y el ausentismo laboral.” (p. 4)

En cambio, Robbins, en Zambrano & Duque (2020): “describe que la justicia organizacional constituye un importante factor explicativo de la satisfacción laboral. Investigaciones sobre la temática dejan entrever efectos positivos que las percepciones de justicia distributiva y procedimental tienen sobre los niveles de satisfacción de los empleados, pues cuando se cumplen las expectativas de los empleados, jefes y supervisores, aumenta la probabilidad de que devuelvan el trato justo recibido, desarrollando una emoción positiva hacia su trabajo.” (p. 3)

Para Bernerth et. al. (2007) la justicia organizacional ha vivido un gran desarrollo en términos teóricos desde la primera formulación del concepto.

“Sin embargo, una de las nociones más claras respecto del fenómeno, es aquella en la cual se define a la justicia como un fenómeno tridimensional: Procedural, Distributivo e Interaccional. Por tanto, la Justicia Organizacional se ha encontrado relacionada positivamente con la justicia procedural e interaccional, correlacionado positivamente con el apoyo organizacional

percibido, ayuda interpersonal y lealtad con la organización. Mientras que la Justicia Distributiva ha sido relacionada con afecto negativo hacia la organización y la conducta”. (Bernerth et al, 2007)

Por otro lado, acorde con Sachau, en Zambrano & Duque (2020):

” Se presentan buenas relaciones en el trabajo se afecta positivamente el nivel de satisfacción laboral, por consiguiente, la relación entre estas variables ha sido un tema controvertido en la historia de la psicología organizacional. También se manifiesta que, una de las teorías más importantes que aborda el tópico de la satisfacción, es la teoría de los dos factores de Herzberg, a través de la cual se clasifica las relaciones interpersonales entre supervisores y compañeros como factores que puede influir en experimentar insatisfacción laboral pero que tendría escaso impacto en generar satisfacción laboral en los trabajadores.” (p. 4)

Por tanto, en base a las definiciones descritas, se puede mencionar que la satisfacción laboral se ve directamente afectada por el estado en el cual se encuentren las relaciones interpersonales de los empleados y trabajadores que laboran en una determinada organización, estas percepciones se encuentran a su vez enmarcadas dentro del contexto que compone la justicia interpersonal y justicia informativa; de manera que la relación entre satisfacción laboral y justicia organizacional se presenta de forma diaria en el entorno organizacional.

## **2.7. Bases Legales**

### **2.7.1. Ley de ejercicio profesional de las Enfermeras y Enfermeros del Ecuador**

La ley de ejercicio profesional de las Enfermeras y Enfermeros del Ecuador promulgada en 1998, determina las competencias y deberes que deben cumplir los profesionales de enfermería, a continuación, se cita en forma textual los siguientes artículos:

**Art. 7.-** Son competencias y deberes de las enfermeras y enfermeros:

Ejercer funciones asistenciales, administrativas, de investigación y docencia en las áreas de especialización y aquellas conexas a su campo profesional.

Participar en la formulación e implementación de las políticas de salud y enfermería.

Dirigir los departamentos y servicios de enfermería a nivel nacional, regional, provincial y local.

Dirigir las facultades y escuelas de enfermería y ejercer la docencia en las mismas, conforme a la ley y el respectivo reglamento, a fin de formar los recursos humanos necesarios.

Dar atención dentro de su competencia profesional a toda la población sin discrimen alguno.

Realizar o participar en investigaciones que propendan al desarrollo profesional o que coadyuven en la solución de problemas prioritarios de salud.

Dar educación para la salud al paciente, la familia y la comunidad.

**Art. 8.-** En las instituciones de la salud pública o privada no se podrá contratar personal de enfermería que no posea los respectivos títulos profesionales para el desempeño de las funciones detalladas en el artículo 7 de esta Ley.

**Art. 9.-** En el sector público de la salud para llenar los cargos en los cuales se desempeñan funciones relacionadas con los profesionales en enfermería se los hará mediante concursos públicos de títulos y merecimientos; y, oposición.

**Art. 10.-** Todo lo relacionado con ascensos y promociones se regulará en la Ley de Escalafón y Sueldos de las Enfermeras y Enfermeros del Ecuador.

**Art. 11.-** La Federación Ecuatoriana de Enfermeras y Enfermeros o los colegios provinciales vigilarán y denunciarán el ejercicio ilegal de la profesión ante las autoridades competentes

**Art. 12.-** El Ministerio de Salud Pública vigilará el cumplimiento de las obligaciones que esta Ley asigna a las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas en calidad de empleadores

En caso de incumplimiento el empleador será sancionado pecuniariamente por el Ministerio de Salud pública con una multa no menor a cinco salarios mínimos vitales generales vigentes, sin perjuicio de las demás sanciones que procedan (Ley de Ejercicio Profesional de las Enfermeras y Enfermeros del Ecuador, 1998. p. 5-7)

## **2.8. Operacionalización de variables**

**Tabla 6: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variable	Definición Conceptual	Naturaleza	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala
Satisfacción del personal	Satisfacción es la acción y efecto de agrandar o satisfacerse. La noción está vinculada a saciar un apetito, compensar una exigencia, sosegar las pasiones del ánimo, pagar lo que se debe o premiar un mérito (Poveda, 2017).	Dependiente	<p>Satisfacción Global:</p> <p>(1) Supervisión</p> <p>(2) Satisfacción con el ambiente</p> <p>(3) Condiciones ambientales</p> <p>(3) Condiciones físicas</p> <p>(4) Satisfacción con las prestaciones</p>	Se relaciona la satisfacción, y las condiciones según se localicen en el ambiente que rodean a las personas y encierran la mayoría de condiciones en que desempeñan su trabajo.	<p>Relaciones con el supervisor</p> <p>Supervisión</p> <p>Frecuencia de supervisión</p> <p>Forma que evalúan sus tareas</p> <p>Igualdad de trato</p> <p>Condiciones en el lugar de trabajo</p> <p>Espacio físico del lugar de trabajo</p> <p>Iluminación</p> <p>Ventilación</p> <p>Temperatura</p> <p>Salario que recibe</p> <p>Oportunidades de formación</p> <p>Oportunidades de promoción</p> <p>Cumplimiento de normativa</p> <p>Acuerdo aspectos organizacionales</p>	<p>Satisfecho</p> <p>Indiferente</p> <p>Insatisfecho</p>



		Dependiente	<p>Satisfacción Intrínseca: Niveles de satisfacción intrínseca</p> <p>Niveles de satisfacción con la participación</p>	<p>Se relaciona con la satisfacción que desempeña su trabajo y con el conocimiento que ejecuta las tareas que les corresponde, estos factores motivacionales están bajo el control del individuo pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. (Manene, 2012)</p>	<p>Satisfacción del trabajo por sí mismo</p> <p>Oportunidades de desarrollarse en las cosas que destaca</p> <p>Oportunidades de hacer cosas que le gustan</p> <p>Objetivos y metas que desea alcanzar</p> <p>Autonomía en su trabajo</p> <p>Participación en decisiones de la institución de salud</p> <p>Participación en las decisiones: grupo de trabajo</p>	<p>Satisfecho</p> <p>Indiferente</p> <p>Insatisfecho</p>
	<p>Las variables sociodemográficas tienen como indicadores sociales, económicos y demográficos los cuales ayudan al acceso de</p>	Independiente	<p><b>Características sociodemográficas:</b></p> <p>Edad</p> <p>(1) 19-25 años (2) 26-35 años (3) 36-45 años (4) más de 45 años</p>	<p>Cantidad en años cuantificada desde el día de nacimiento hasta la fecha de cálculo.</p>	<p>Media. Moda y varianza de edades.</p>	<p>Cuantitativa Discreta</p>

Características del personal de enfermería	segmentación dentro de la población en grupos homogéneos y así definir al público objetivo. (CEPAL, 2018)					
		Independiente	Sexo (1) Hombre (2) Mujer	Características biológicas del ser humano que distingue al hombre de la mujer	Sexo establecido en la cedula de identidad.	Cualitativa Nominal Dicotómica
		Independiente	Número de hijos (1) Ninguna (2) 1-2 (3) 3 o mas	Se refiere al número de hijos nacidos vivos, incluyendo los hijos que luego fallecieron.	Número de hijos inscritos en el registro civil, como carga familiar.	Cualitativa Ordinal
		Independiente	Estudios realizados (1) Licenciatura (2) Maestría (3) Especialidad (4) Doctorado	Grado más elevado de estudios realizados o en curso, sin tener en cuenta si se han terminado o están provisional o definitivamente incompletos	Incentivos que ofrece la institución que favorezca a un desarrollo profesional.	Satisfecho Indiferente Insatisfecho
		Independiente	<b>Características laborales:</b> Salario	Suma de dinero que recibe de una manera periódica un trabajador por	Correspondencia entre salario y esfuerzo.	Satisfecho Indiferente Insatisfecho

			(1) Menos de 800 (2) Hasta 1000 (3) Hasta 1300 (4) Más de 1300	los servicios prestados.		
		Independiente	Antigüedad (1) Menos de 1 año (2) 1-3 años (3) 3-6 años (4) 6-10 años (5) Más de 10 años	Tiempo de trabajo de un individuo en un lugar determinado.	Protección que ofrece la institución al empleado.	Satisfecho Indiferente Insatisfecho
		Independiente	Jornada laboral (mensual) (1) Menos de 40 horas (2) Más de 40 horas	Número de horas que el trabajador trabaja efectivamente en una jornada mensual.	Carga horaria establecida por el Ministerio de Trabajo.	Satisfecho Indiferente Insatisfecho
		Independiente	Situación laboral (1) Nombramiento definitivo (2) Nombramiento provisional (3) Contrato (4) Otros	Aquellas situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo en este caso la forma de contrato a la que se encuentran ensambladas.	Estabilidad que ofrece la institución.	Satisfecho Indiferente Insatisfecho
		Independiente	Turnos (1) 6 horas (2) 8 horas	Número de horas que labora en cada jornada laboral establecida	Horarios establecidos por los directivos de la institución.	Satisfecho Indiferente Insatisfecho

			(3) 12 horas (4) Más de 12 horas	diariamente.		
		Independiente	Servicios (1) Emergencia (2) Neonatología (3) Consulta Externa (4) Centro Obstétrico (5) UCI (6) Quirófano (7) Área covid/UCI (8) Central de Esterilización (9) Hospital del día (10) Áreas de Hospitalización	Área hospitalaria dentro de la institución que se encarga de la atención de los pacientes dependiendo la patología.	Servicio asignado por recursos humanos.	Cualitativa Nominal Politómica

FUENTE: Propia

## Capítulo III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 3.1. Resultados

La investigación realizada en el Hospital General Docente de Calderón, se presentan los siguientes resultados.

#### 3.1.1. Datos sociodemográficos

En cuanto al personal de enfermería del Hospital General Docente de Calderón, la edad se encuentra entre los 25 a 57 años de edad, con una media de  $33.42 \pm 6,92$  años, con una moda de 28 años y una varianza de 47,94 arrojándonos como resultados cifras reales de la población encuestada.

En relación con la variable sexo, el 73,45% (n=130), corresponde a la población de sexo femenino, siendo las más predominante dentro de la institución y el 26,55% (n=47) al sexo masculino. Los estereotipos de que la enfermería es una profesión eminentemente femenina en la actualidad han ido cambiando de perspectiva, dentro de la institución se puede evidenciar la existencia de un grupo minoritario de enfermeros.

En cuanto al estado civil el 43,50% (n=77), corresponde a solteros que es la mayoría, mientras que el estado con menor porcentaje es 1,69% (n=3) corresponde a personas separadas.

**Tabla 7: NIVEL DE EDUCACIÓN**

Ítem	Frecuencia	%
<b>Licenciatura</b>	136	76,84
<b>Maestría</b>	24	13,56
<b>Especialidad</b>	16	9,04
<b>Doctorado</b>	1	0,56
<b>Total</b>	177	100

FUENTE: Estadística del Instrumento S20/23  
 ELABORADO POR: Espinoza. L y Paredes. J

Se puede observar que el personal de enfermería con el 76,84% (n=136) ha obtenido una licenciatura, mientras que el 0,56% (n=1) ha alcanzado un doctorado, sin embargo, las enfermeras y enfermeros se encuentran en constantes capacitaciones, cursos en línea lo cual es muy productivo para la efectividad de su trabajo.

**Tabla 8: SITUACIÓN LABORAL**

Ítem	Frecuencia	%
<b>Nombramiento definitivo</b>	47	26,55
<b>Nombramiento Provisional</b>	39	22,03
<b>Contrato</b>	86	48,59
<b>Otros</b>	5	2,82
<b>Total</b>	177	100

FUENTE: Estadística del Instrumento S20/23  
 ELABORADO POR: Espinoza. L y Paredes. J

Se evidencia que la mayor parte reflejada con el 48,59% (n=86) mantiene una situación laboral por contrato, por otra parte, el 2,82% (n=5) reflejando la minoría presenta otras opciones de situación laboral. Se puede evidenciar el acuerdo de diversos consensos que benefician a todo el personal que labora en la institución.

**Tabla 9: TURNOS**

Ítem	Frecuencia	%
<b>6 horas</b>	8	4,52
<b>8 horas</b>	41	23,16
<b>12 horas</b>	85	48,02
<b>Más de 12 horas</b>	43	24,29
<b>Total</b>	177	100

FUENTE: Estadística del Instrumento S20/23  
ELABORADO POR: Espinoza. L y Paredes. J

En relación con los turnos, el 48,02% (n=85) del personal de enfermería labora 12 horas diarias, mientras que el 4,52% (n=8) 6 horas, y el 24,29% (n=44) equivalente a más de 12 horas de trabajo, se pueden ver evidenciados efectos negativos como es el cansancio físico, emocional contribuyendo a futuros problemas de salud y aumento de los errores e inseguridad en el paciente.

En cuanto a la antigüedad en la institución el 42,94% (n=76) corresponde a un rango de 3-6 años, al ser un hospital con pocos años de servicio a la población.

**Tabla 10: HORAS SEMANALES DE TRABAJO**

Ítem	Frecuencia	%
<b>Menos de 40 horas</b>	43	24,29
<b>Más de 40 horas</b>	134	75,71
<b>Total</b>	177	100

FUENTE: Estadística del Instrumento S20/23  
ELABORADO POR: Espinoza. L y Paredes. J

Se evidencia que el 75,71% (n=134) labora más de 40 horas semanales, en tanto que el 24,29% (n=43) menos de 40 horas. Para los enfermeros y enfermeras que realizan cuidado directo en turnos rotativos, jornada laboral de menos de 170 (160) horas al mes.

**Tabla 11: CARGAS FAMILIARES**

Ítem	Frecuencia	%
Ninguno	54	30,51
1 o 2	97	54,80
3 o mas	26	14,69
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100</b>

FUENTE: Estadística del Instrumento S20/23  
ELABORADO POR: Espinoza. L y Paredes. J

Se observa que el 54,80% (n=97) tiene de 1 a 2 cargas familiares, mientras que el 14,69% (n=26) 3 o más. Se puede identificar que la gran parte de enfermeros y enfermeras tienen que sustentar un hogar que cuenta con 1 y 2 cargas familiares, esto les impulsa tener una mejor organización de su tiempo profesional y personal.

### 3.1.2. Satisfacción Laboral

Al finalizar con la aplicación de las encuestas se pudo obtener los siguientes resultados siendo estos los más relevantes.

#### 1. Satisfacción global

La encuesta aplicada constaba de 5 factores los cuales fueron valorados según el rango: satisfecho, indiferente e insatisfecho.

**Tabla 12: SATISFACCIÓN GLOBAL**

Factores	Satisfecho n (%)	Indiferente n (%)	Insatisfecho n (%)	Total n (%)
<b>Factor I</b>	142 (80,23)	12 (6,78)	23 (12,99)	177 (100)
<b>Factor II</b>	144 (81,36)	10 (5,65)	23 (12,99)	177 (100)
<b>Factor III</b>	137 (77,40)	13 (7,34)	27 (15,25)	177 (100)
<b>Factor IV</b>	148 (83,62)	3 (1,69)	26 (14,69)	177 (100)
<b>Factor V</b>	138 (77,97)	15 (8,47)	24 (13,56)	177 (100)

FUENTE: Estadística del Instrumento S20/23  
ELABORADO POR: Espinoza. L y Paredes. J



En el nivel de satisfacción global n=177 profesionales de enfermería con relación a los factores, los cuales engloban diversas preguntas, se pudo identificar en general que existe un alto índice de satisfacción laboral. El factor IV correspondiente a satisfacción intrínseca se destacó en su nivel de satisfacción con un porcentaje de (83,62), por otro lado, en la respuesta indiferente, se observó que el factor V el cual indica satisfacción con la participación presenta un porcentaje de (8,47). En último lugar, observamos una similitud en las respuestas del Factor I satisfacción con la supervisión y el factor II satisfacción con el ambiente físico, con un porcentaje minoritario de (12,99%).

## 2. Satisfacción por factores

**Tabla 13: FACTOR I - NIVELES DE SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN**

<b>Factor I</b>	<b>Satisfacción n (%)</b>	<b>Indiferente n (%)</b>	<b>Insatisfacción n (%)</b>	<b>Total n (%)</b>
<b>Relación con superiores</b>	141 (79,66)	9 (5,08)	27 (15,25)	177 (100)
<b>Supervisión</b>	137 (77,40)	9 (5,08)	31 (17,51)	177 (100)
<b>Frecuencia de supervisión</b>	134 (75,71)	12 (6,78)	31 (17,51)	177 (100)
<b>Forma que evalúan sus tareas</b>	125 (70,62)	13 (7,34)	39 (22,03)	177 (100)
<b>Igualdad de trato</b>	130 (73,45)	12 (6,78)	35 (19,77)	177 (100)
<b>Apoyo de sus superiores</b>	132 (74,58)	15 (8,47)	30 (16,95)	177 (100)

FUENTE: Estadística del Instrumento S20/23  
ELABORADO POR: Espinoza. L y Paredes. J

El Factor I representa la satisfacción con la supervisión, cada aspecto considerado en este factor es una de las funciones principales de gestión, liderazgo, dirección y control que realizan las enfermeras y enfermeros para mejorar las condiciones de su trabajo y así garantizar el logro de objetivos organizacionales mediante el desarrollo de la supervisión.

El ítem, relaciones personales con sus superiores resaltó con un alto porcentaje de satisfacción de (79,66%), referente a la respuesta indiferente, se observó que el apoyo de sus superiores tiene un porcentaje de (8,47%). Por último, en el ítem la forma en que sus supervisores juzgan o evalúan su tarea (22,03%), se dieron la mayor cantidad de respuestas con insatisfacción. Esto se basa en el juicio de valor que emiten los supervisores del trabajo realizado por cada enfermero y enfermera en los diferentes servicios que laboran.

**Tabla 14: FACTOR II - NIVELES DE SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO**

<b>Factor II</b>	<b>Satisfacción n (%)</b>	<b>Indiferente n (%)</b>	<b>Insatisfacción n (%)</b>	<b>Total n (%)</b>
<b>Higiene en el lugar de trabajo</b>	144 (81,36)	6 (3,39)	27 (15,25)	177 (100)
<b>Espacio físico del lugar de trabajo</b>	139 (78,53)	10 (5,65)	28 (15,82)	177 (100)
<b>Iluminación</b>	143 (80,79)	8 (4,52)	26 (14,69)	177 (100)
<b>Ventilación</b>	134 (75,71)	10 (5,65)	33 (18,64)	177 (100)
<b>Temperatura</b>	138 (77,97)	5 (2,82)	34 (19,21)	177 (100)

FUENTE: Estadística del Instrumento S20/23  
ELABORADO POR: Espinoza. L y Paredes. J

El Factor II describe el nivel de satisfacción de n=177 profesionales de enfermería en relación con las condiciones del entorno laboral, cada uno de los aspectos considerados en este factor son de vital importancia durante el desempeño de las actividades rutinarias en los diferentes servicios del Hospital seleccionado.

El ítem, higiene en el lugar de trabajo, destacó por presentar una mayor proporción de respuestas con satisfacción (81,36%), en relación a la opción de respuesta “indiferente” se observó una idéntica distribución porcentual (5,65%) para los ítems espacio físico del lugar de trabajo y ventilación. Finalmente, en el ítem temperatura (19,21%), fueron observadas la mayor cantidad de respuestas con insatisfacción. El bienestar de los enfermeros y enfermeras en este aspecto, depende de factores

objetivos como es la temperatura por que promueve el confort del trabajador e interviene en su rendimiento laboral.

**Tabla 15: FACTOR III - NIVELES DE SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES**

<b>Factor III</b>	<b>Satisfacción n (%)</b>	<b>Indiferente n (%)</b>	<b>Insatisfacción n (%)</b>	<b>Total n (%)</b>
<b>Salario que recibe</b>	131 (74,01)	4 (2,26)	42 (23,73)	177 (100)
<b>Oportunidades de formación</b>	131 (74,01)	13 (7,34)	33 (18,64)	177 (100)
<b>Oportunidades de promoción</b>	129 (72,88)	15 (8,47)	33 (18,64)	177 (100)
<b>Cumplimiento de normativas</b>	135 (76,27)	14 (7,91)	28 (15,82)	177 (100)
<b>Acuerdo aspectos Organizacionales</b>	129 (72,88)	19 (10,73)	29 (16,38)	177 (100)

FUENTE: Estadística del Instrumento S20/23  
ELABORADO POR: Espinoza. L y Paredes. J

El Factor III representa la satisfacción con las prestaciones, los ítems que lo conforman tienen que ver directamente con la retribución que le otorga a su personal, el Hospital seleccionado, como es el pago del salario, que es la prestación esencial. Hay otras prestaciones laborales que recibe el trabajador, que son los beneficios de seguridad social, beneficios sociales, el pago de cursos o seminarios de especialización o de capacitación que se requiere.

El grado de cumplimiento de normativas y demás leyes laborales, representa el mayor porcentaje de satisfacción con un (76,27%), por otra parte, el ítem forma en que se da la negociación sobre aspectos organizacionales, tiene un porcentaje de (10,73%), representando “indiferente”. Finalmente, de acuerdo al “salario que recibe” el personal de enfermería presenta mayores porcentajes de “insatisfacción”, con un (23,73%), basándose en la remuneración establecida por el Ministerio de Trabajo, quien promueve tener una vida digna en igualdad de oportunidades y de trato.

**Tabla 16: FACTOR IV - NIVELES DE SATISFACCIÓN INTRÍNSECA**

<b>Factor IV</b>	<b>Satisfacción n (%)</b>	<b>Indiferente n (%)</b>	<b>Insatisfacción n (%)</b>	<b>Total n (%)</b>
<b>Satisfacción del trabajo por sí mismo</b>	145 (81,92)	3 (1,69)	29 (16,38)	177 (100)
<b>Oportunidades de desarrollarse en las cosas que se destaca</b>	142 (80,23)	9 (5,08)	26 (14,69)	177 (100)
<b>Oportunidades de hacer cosas que le gustan</b>	140 (79,10)	6 (3,39)	31 (17,51)	177 (100)
<b>Objetivos y metas que desea alcanzar</b>	138 (77,97)	9 (5,08)	30 (16,95)	177 (100)

FUENTE: Estadística del Instrumento S20/23  
ELABORADO POR: Espinoza. L y Paredes. J

El Factor IV referente a la satisfacción intrínseca, lo cual hace referencia a la realización de acciones estimuladas por la motivación con el objeto de satisfacer los deseos de autorrealización y crecimiento personal.

Se puede evidenciar que el ítem satisfacción laboral por sí mismo, representa el más alto nivel de satisfacción con un porcentaje de (81,92%), en relación con la opción de respuesta indiferente se observó una similitud de porcentaje entre el ítem objetivos y metas que se desea alcanzar y las oportunidades de desarrollarse en las cosas que se destaca con (5,08) reflejando un valor minoritario, como hace referencia a la satisfacción personal dando la importancia a la motivación en el trabajo autónomo y productivo de los enfermeros y enfermeras forjando en ellos el compromiso y la responsabilidad con la institución.

**Tabla 17: FACTOR V - NIVELES DE SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN**

<b>Factor V</b>	<b>Satisfacción n (%)</b>	<b>Indiferente n (%)</b>	<b>Insatisfacción n (%)</b>	<b>Total n (%)</b>
<b>Autonomía en su trabajo</b>	133 (75,14)	16 (9,04)	28 (15,82)	177 (100)
<b>Participación en decisiones de la Institución de salud</b>	126 (71,19)	20 (11,30)	31 (17,51)	177 (100)
<b>Participación en las decisiones: grupo de trabajo</b>	130 (73,45)	18 (10,17)	29 (16,38)	177 (100)

FUENTE: Estadística del Instrumento S20/23

ELABORADO POR: Espinoza. L y Paredes. J

El factor V describe el nivel de satisfacción con la participación, siendo el grado de compromiso que presentan las enfermeras y enfermeros en la institución en la que laboran, se puede observar que el ítem capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo, representa el más alto nivel de satisfacción con un porcentaje de (75,14), por otro lado la respuesta al ítem participación en decisiones de la institución de salud fue de insatisfacción con un porcentaje de (17,51), permitiéndonos manifestar que la participación se da por una estimulación extrínseca e intrínseca.

### **3.2. Discusión de resultados**

De acuerdo con los datos obtenidos en la presente investigación, resulta importante realizar una comparación con estudios similares nacionales e internacionales, esto sirvió para dar a conocer los factores que afectan la satisfacción laboral en profesionales de enfermería dentro de la institución seleccionada.

Dando respuesta al primer objetivo específico, referido a las características personales y profesionales del grupo en estudio que labora en el Hospital General Docente de Calderón se pudo evidenciar similitudes con los resultados reportados por Losano (2010) en su estudio de satisfacción laboral en profesionales en enfermería donde las personas entrevistadas se encontraban entre 21 y máximo 55 años de edad (Losano, 2010), esto coincide con la muestra analizada en el presente documento y permite inferir que estas son edades típicas de profesionales de enfermería durante el ejercicio en instituciones

hospitalarias. Otra característica resaltante del grupo en estudio es que casi la mitad de la muestra analizada, enfermeras y enfermeros en el Hospital General Docente de Calderón disponen de nombramiento definitivo como parte de su situación laboral, lo que coincide con lo dicho por Gutiérrez (2014) quien ratifica que la mayor parte del personal de salud trabajan en relación de dependencia y con contratos a plazo hasta de 1 o más años, lo anterior indica que la mayoría de enfermeras y enfermeros mantienen estabilidad laboral tanto en la presente investigación como en la dada por Gutiérrez (2014).

En relación al segundo objetivo específico, que trata sobre los factores que influyen en la satisfacción se pudo identificar que la mayoría de los enfermeros y enfermeras del Hospital General Docente de Calderón presentan satisfacción en el factor IV correspondiente a la satisfacción intrínseca, los resultados del presente estudio mostraron que el ítem satisfacción laboral por sí mismo, representa el más alto nivel de satisfacción con un porcentaje de (81,92%). Estos resultados concuerdan con los obtenidos por García, Martínez, Gutiérrez y Rivera (2016), en un estudio realizado con personal de enfermería de dos hospitales públicos del estado de Hidalgo, México, obtuvieron como resultado que la satisfacción intrínseca fue mayor, alcanzando un valor de 0.0509, percibiéndolo como algo satisfechos lo que se interpreta como el hecho de que la satisfacción por el trabajo realizado y las tareas inherentes al mismo es mayor a los aspectos externos o situación acerca de este.

El personal de enfermería de ambas instituciones abordadas por García, Martínez, Gutiérrez y Rivera (2016) se muestran muy satisfechos sólo por el hecho de desempeñarse en este, tal como lo demostraron los resultados obtenidos en la presente investigación.

Adicionalmente, “la satisfacción laboral es el nivel de conformidad que presenta un empleado con relación a su entorno y las condiciones de trabajo, se relaciona con la correcta gestión empresarial, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad” (Gamboa, 2015). Por lo antes expuesto, la satisfacción laboral es un aspecto fundamental, pues de esta depende que los trabajadores se sientan motivados por continuar sus labores, y por cumplir a cabalidad con los objetivos o propósitos de la organización.

La mayoría de las enfermeras y enfermeros del Hospital General Docente de Calderón presentan insatisfacción en el factor III el cual hace referencia a las prestaciones laborables. Las instituciones de excelencia conocen la forma correcta de retribuir a sus empleados, esto, aunque no es un factor determinante, influye en la lealtad y el compromiso de los mismos hacia sus instituciones durante el desempeño de las funciones laborales. Esta insatisfacción con las prestaciones laborales guarda relación con la investigación de García, et. al. (2016) donde se reflejó que uno de los factores extrínsecos con mayor influencia en la satisfacción de los trabajadores son las prestaciones salariales, es decir a mayor cumplimiento de las prestaciones laborales las enfermeras y enfermeros encontrarán mayor satisfacción con el trabajo realizado en las instituciones de salud, dentro de las organizaciones empresariales la satisfacción es indispensable para llevar a cabo con armonía las metas organizacionales y la realización del trabajo operativo.

De igual forma el estudio realizado por Roldán (2019) se orientó a identificar el grado de satisfacción laboral con su trabajo en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, abordando a una población de 85 personas, evidenciando como resultado un mayor porcentaje (46,77%) de profesionales satisfechos con la labor desempeñada y al trabajo realizado en sí mismo. Otra investigación en la cual encontraron resultados similares a los obtenidos en este estudio fue realizada por García, Ramos, Luján y Martínez, (2007) quienes desarrollaron una investigación con 277 trabajadores de enfermería de diferentes servicios y modalidades contractuales y obtuvieron que el factor intrínseco fue el que obtuvo los niveles de satisfacción más elevados, específicamente la satisfacción generada por el trabajo en sí mismo y el hecho de tenerlo, mostrando niveles de muy satisfechos.

En cuanto a la satisfacción con el ambiente físico, como Factor II (higiene en el lugar de trabajo, espacio físico del lugar de trabajo, iluminación, ventilación, temperatura) se visualiza que la mayoría de los trabajadores de enfermería están satisfechos, siendo el elemento más notable la higiene en el lugar de trabajo, la cual presentó una mayor proporción de respuesta de satisfacción. Lo anterior se asemeja con lo dicho por García et. al (2016) quienes realizaron una investigación al personal de enfermería de dos instituciones de salud, donde se obtuvo que existe mayor satisfacción extrínseca a nivel del personal de enfermería, es decir que situaciones como la infraestructura, clima laboral y otras afines son situaciones que tanto en la investigación actual como en la de García

et. al (2016) se encuentran estables, mientras que situaciones intrínsecas como la carga laboral son factores que están en bajos niveles, pero deberían mejorar.

En lo que tiene que ver con la satisfacción intrínseca siendo el Factor IV se pudo evidenciar en los resultados que la satisfacción laboral por sí misma es el más alto nivel de satisfacción, en cuanto a la investigación de García et al. (2016) en donde se indica que los factores tales como satisfacción que le produce su trabajo, apoyo a los objetivos y metas a alcanzar, así como oportunidad que le ofrece su trabajo de hacer lo que le gusta y la oportunidad que le ofrece su trabajo de destacar son los aspectos que tienen relevancia en la satisfacción intrínseca, es decir que las enfermeras y enfermeros saben los objetivos que deben cumplir en su trabajo y están claros con ello, algo que demuestra su compromiso para con la institución y teniendo en cuenta que su labor involucra el cuidado primario a la vida humana, se puede decir que si existe dicho compromiso y esto se demuestra en la satisfacción según el apoyo de objetivos, metas y la oportunidad de mejora.

Además, se encuentra el Factor V, que es la satisfacción con la participación del personal de enfermería en la institución, lo que coincide con el documento realizado por Cifuentes & Manrique (2014) en donde se obtuvo que el empoderamiento en el trabajo tiene alta satisfacción de las enfermeras y enfermeros, algo que por supuesto es positivo porque se conoce que las labores de enfermería requieren de una alta exigencia tanto personal (humanista) como profesional.

Adicionalmente, Castro, Contreras & Montoya (2009) gestionaron un instrumento guía fundamentado en la información encontrada en las fuentes bibliográficas consultadas donde se describieron las dimensiones tales como: Seguridad en el trabajo (se muestra la asociación con una perspectiva subjetiva sobre la continuación de un trabajo), las condiciones de trabajo donde se involucra la integración del ingreso (formas de pago, ingresos según gastos), tiempo (tipo de jornada, horario de trabajo, descanso), prestaciones (vacaciones, utilidades, viáticos), capacitaciones (para el desempeño del puesto), oportunidades de desarrollo, seguridad y limpieza, bienestar, sitio de descanso, incentivos y carga laboral, debido a que dicha investigación fue realizada en México, se pudo observar que la persona entrevistada en torno a la seguridad de trabajo dijo que no estaba preocupada ante la pérdida de trabajo, mientras que para el caso de las



condiciones de trabajo dijo que tanto el ingreso, como el tiempo de trabajo, capacitaciones, prestaciones, seguridad y limpieza (satisfacción extrínseca) fueron aspectos denominados como “favorables” , adicionando a esto que en el caso del personal de enfermería tal como se observan en los resultados existen otros factores “desfavorables” como los horarios y la sobre carga laboral.

La antigüedad y la jornada laboral de las diferentes personas cuyo fin es determinar si las características laborales son o no factores predisponentes para la satisfacción laboral, es de conocimiento público que un trabajo se lo realiza por la remuneración y si esta no es adecuada podría afectar considerablemente en la satisfacción del profesional es por eso que es fundamental el análisis de cada una de estas variables “La satisfacción en el trabajo por parte de los empleados resulta fundamental para las organizaciones. La satisfacción puede estimular la energía positiva, la creatividad y una mayor motivación para el triunfo, por lo cual la estabilidad económica es fundamental para una mejor satisfacción en todo sentido.” (Bidault, 2017).

El presente estudio evidenció limitaciones asociadas a la metodología tomando en consideración que se utilizó un enfoque cuantitativo, quedaron aspectos cualitativos que pudieron brindar mayor profundidad a los resultados obtenidos, de haber incorporado variables cualitativa o técnicas de recolección de datos asociadas a estas como por ejemplo una entrevista a profundidad.

Al utilizar instrumentos prediseñados los datos se circunscriben a las variables definidas por los mismos y se relega el valor de aspectos como las percepciones, vivencias, sentimientos que se expresan, emociones asociadas al desempeño de las personas lo cual es sumamente significativo en investigaciones como la presente, debido a que se está trabajando con un personal, altamente sensible a dichos aspectos.

Por otro lado, al emplear un instrumento de recolección de datos con la modalidad de auto aplicación puede ocasionar la presencia de ítems respondidos por deseabilidad social, es decir, expresar en la elección lo que se espera que se diga, tal como lo plantean (2012) que este aspecto se manifiesta mediante la tendencia a responder los cuestionarios mostrando una imagen favorable acerca de sí mismo. Situación que puede

estar presente en las valoraciones altas de aspectos que regularmente se presentan como insatisfactorios para el personal como es el caso de la supervisión. En la misma línea de análisis se han observado datos acerca de las ventajas de los cuestionarios cerrados, entre las que destaca la insinceridad de los encuestados, discrepancias a la hora de comprender los ítems que no puede ser subsanada, las propias intenciones de la muestra utilizada, carencia de personalización, entre otros (Cramer, 2000).

De acuerdo a las condiciones en las cuales se desarrolló el proceso se considera importante para futuros estudios incorporar aspectos cualitativos como entrevistas en profundidad al personal, debido a los aspectos antes mencionados y a la posibilidad de abarcar otras variables y dimensiones de índole más cualitativa que no fueron contempladas en la presente investigación, tal como lo estudio Mayo (citado por (Cabrera & Schwerdt, 2014) en su experimento los factores psicosociales son fundamentales en la satisfacción y productividad laboral.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos del presente estudio y los resultados obtenidos se concluye:

- El personal de enfermería que labora en el Hospital General Docente de Calderón presentó como características sociodemográficas una media de edad de 33.42 años; en su mayoría de nivel educativo con grado de licenciatura, maestrías y especialidades. Su condición laboral comprendió un mayor porcentaje bajo la figura de contrato, seguido de los nombramientos provisionales y definitivos; el mayor porcentaje trabaja turnos de 12 horas.
- Los principales factores que influyen en la satisfacción del personal de enfermería son los intrínsecos, los cuales fueron conformados por el grupo de ítems relacionados con la satisfacción del trabajo por sí mismo, las oportunidades de desarrollarse en las cosas que destaca, oportunidades de hacer las cosas que le agradan y los objetivos y metas que desea alcanzar, estos resultados guardan correspondencia con estudios realizados previamente.
- Los factores que presentan mayor influencia para que el personal de enfermería del Hospital General Docente de Calderón sienta insatisfacción laboral son los que corresponden a la satisfacción con las prestaciones, englobando el salario que reciben, cumplimiento de normativas y acuerdo de aspectos organizacionales.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados y conclusiones alcanzadas se presentan las recomendaciones con estrategias de satisfacción dirigidas a las enfermeras y enfermeros del Hospital General Docente de Calderón.

Mejorar la situación contractual del mayor porcentaje de enfermeras y enfermeros que laboran en el Hospital General Docente de Calderón, quienes se encontraban en calidad de contratados, era el grupo comprendido entre las edades de 25 y 32 años.

Mantenerse en la misma línea de acción laboral, desarrollando actividades que fomenten la satisfacción haciendo énfasis en aspectos organizacionales y de participación, dictando cursos, talleres enfocados en la superación y autorrealización personal de las enfermeras y enfermeros del Hospital General Docente de Calderón, ya que todo individuo desea alcanzar el éxito.

Reforzar las diferentes acciones que mejoren los niveles de satisfacción de las enfermeras y enfermeros en cuanto a la forma en que evalúan las tareas, temperatura, prestaciones laborales, oportunidades de hacer cosas que les gustan, participación en las decisiones de la institución de salud y el disfrute de beneficios como completar estudios de cuarto nivel, percibir un mejor salario, cumplimiento de normas y transformando las condiciones ambientales en las cuales se desempeñan.

Estos hallazgos proporcionan a la directiva institucional información confiable para mejorar y proporcionar un ambiente armónico y digno con igualdad de oportunidades, turnos con jornadas laborales apropiadas, crecimiento académico, las cuales influirán en la estancia y satisfacción de los enfermeros y enfermeras que laboran en el Hospital General Docente de Calderón.

Para futuras investigaciones mantener esta línea de trabajo incluyendo el enfoque de la investigación cualitativa o incorporando otras variables en el enfoque de investigación cuantitativa.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo. (2015). *Riesgos psicosociales y su incidencia en el trabajo*. Madrid.
- Ayuntamiento de Coruña . (17 de enero de 2016). *Factores Sociales* . Obtenido de <http://www.coruna.gal/corunasindrogas/es/factores-de-riesgo/factores-sociales>
- Barroso, P. (2011). *Dimensiones del clima organizacional: Instituto Nacional de Canalizaciones*. Caracas Venezuela: INC.
- Bidault, O. (2017). *La importancia de la satisfacción en el puesto de trabajo*. México: Waterlogic.
- Bolaños, J. (2016). *Estadística descriptiva*. Obtenido de [www.ugr.es/local/rruizb/cognosfera](http://www.ugr.es/local/rruizb/cognosfera)
- Cabrera, C., & Schwerdt, F. (2014). *Aplicabilidad de los aportes de Elton Mayo en la gestión de las Pequeñas y Medianas organizaciones de la ciudad de Bahía Blanca*. La Plata: Departamento de Sociología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.
- Cairampoma, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *Revista electrónica de investigación*, 234-264.

Carrillo, C. (2015). La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia. *Enfermería Global ISSN electrónico: 1695-6141*, 72-98.

Castro, C. (Abril de 2014). *Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México*. Obtenido de <http://192.188.55.27/bitstream/handle/22000/7226/8.14.001697.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

CEPAL. (2018). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44360/1/S1800785\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44360/1/S1800785_es.pdf)

Código de Trabajo . (2009). *Código de Trabajo* .

Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., & Schmid, R. (2013). *Enfermedades Laborales: Cómo afectan el entorno organizacional*. [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/en/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf).

Colegio de Enfermeras. (2010). *Documentos de Enfermería*. Obtenido de <https://vdocuments.site/ley-de-ejercicio-profesional-de-las-enfermeras-y-enfermeros-del-ecuador.html>

Córdova, E. (2011). Obtenido de [http://23118.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion\\_adicional/obligatorias/040\\_trabajo1/cdcongreso/CD/TRABAJOS%20LIBRES/SALUD%20MENTAL/3.pdf](http://23118.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion_adicional/obligatorias/040_trabajo1/cdcongreso/CD/TRABAJOS%20LIBRES/SALUD%20MENTAL/3.pdf)

Cramer, D. (2000). Social desirability, adequacy of social support and mental health. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 10(6), 465-474. doi:10.1002/1099-1298(200011/12)10:6<465::aid-casp571>3.0.co;2-2

Cubo, S. (2015). *Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz*. Badajoz.

Domínguez, A., Aguilera, S., Acosta, T., & Navarro, G. y. (2012). a deseabilidad social revalorada: más que una distorsión, una necesidad de aprobación social. *Acta de investigación psicológica*, 2(3), 808 - 824. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-48322012000300005](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-48322012000300005)

Gamboa, E. (2015). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. México: <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>.

Gammarano, R. (2019). *Día Internacional de la Familia*. Madrid: Organización Internacional del Trabajo.

García, & Luján, M. y. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 15(2), 63 - 72. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=18895>

García, Y., Martínez, M., & Gutiérrez, G. y. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos hospitales públicos. *Revista de Ciencias de la Salud*, 3(8), 43-61. Obtenido de [https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Ciencias\\_de\\_la\\_Salud/vol3num8/Revista\\_Ciencias\\_de\\_la\\_Salud\\_V3\\_N8\\_6.pdf](https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Ciencias_de_la_Salud/vol3num8/Revista_Ciencias_de_la_Salud_V3_N8_6.pdf)

Godoy, C. (2018). *Variables*. Mexico: UEMX.

González, M. (2013). *Factores motivacionales e higiénicos de Herzberg en las empresas*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/factores-motivacionales-e-higienicos-de-herzberg-en-las-empresas/>



Herzberg, F. (1959). *Bernard Mausner; Barbara Snyderman*. Nueva York: NY.

Jiménez, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo presa de consumo. *Revista Ciencia UNEMI*, 26 - 34.

Losano, S. (2010). *Satisfacción laboral en profesionales en enfermería*. <https://www.redalyc.org/pdf/3595/359533177008.pdf>.

Manene, L. (2012). *MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO Y SUS TEORÍAS*.

Marrugat, J., & Vila, J. (2017). *Calculadora de Tamaño Muestral GRANMO*. Obtenido de Calculadora de Grandària Mostral GRANMO: <https://www.imim.cat/ofertadeserveis/software-public/granmo/>

Martín, A. (2019). *El beneficio del sexo: mejora el rendimiento laboral*. El Español.

Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (2017). *El Cuestionario de satisfacción S10/12*. Valencia: Facultad de Psicología. Universidad de Valencia.

MSP. (2020). *Hospital General Docente de Calderón*. Obtenido de Ministerio de Salud Publica: <https://www.hgdc.gob.ec/index.php/hospital/historia-del-hospital#:~:text=As%C3%AD%20el%20Hospital%20General%20Docente,coonstruirse%20despu%C3%A9s%20de%2030%20a%C3%B1os>.

Navarro, E., Llinares, C., & Montañana, A. (2018). Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana (España). *Revista de la construcción*, 4-16.

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

OMS. (18 de Junio de 2017). *OMS Lactancia Materna* . Obtenido de <https://www.who.int/topics/breastfeeding/es/>

OMS. (19 de 02 de 2018). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/topics/nursing/es/>

Organización Internacional del Trabajo. (2012). *Convenio 156*. Argentina.

Paravic, T. (2002). Satisfacción laboral en enfermeros que trabajan en SAMU. *Scielo*.

Poveda, E. (2017). *La Satisfacción como concepto poliédrico: Definición, antecedentes y dimensiones*. Valencia .

Rodríguez, J. R. (2018). Desarrollo del conocimiento de enfermería, en busca del cuidado profesional. . *Revista Cubana de Enfermería* , 3-5.

Rodríguez, P. A., & Garcia , M. (2017). La importancia del cuidado de enfermería. *Medigraphic*, 109-111.

Roldán, K. (2019). *Satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2017*. Puerto Maldonado: Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Obtenido de <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/524/004-1-9-025.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, R. (2020). *Muestreo estadístico, Guías, Proyectos, Investigaciones de Estadística Inferencial*. Obtenido de <https://www.docsity.com/es/universidad/mx/universidad-tecnologica-de-tabasco-uttab/>

Sesame Time. (2019). *SesameTime*. Obtenido de <https://superrheroes.sesametime.com/la-edad-afecta-la-productividad-laboral/>

Vargas, J. (Abril de 2012). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 161-166.

Villavicencio, K. (2018). *Satisfacción Laboral*. Lima.

Von Schoettler, I. (Noviembre de 2018). *Satisfacción laboral en relación con los compañeros*. Obtenido de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1663/2/Tesis1953SCHs.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1. Encuesta

**Objetivo:** Determinar el grado de satisfacción laboral en las enfermeras y enfermeros, que trabajan en el Hospital General Docente de Calderón, con la finalidad de proporcionar estrategias que ayuden a mejorar el rendimiento de su trabajo.

**Instrucciones:** la presente encuesta consta de dos secciones complete de acuerdo a su realidad de vida.

#### Parte I. Datos Generales

**Instrucciones:** en esta primera parte lea detenidamente cada pregunta y señale con una X la respuesta que se relacione con su realidad.

##### 1. Área de salud

Hospital

2. Servicio en el que labora: \_\_\_\_\_

##### 3. Sexo:

Masculino  Femenino

4. Edad. (Escriba su edad en años): \_\_\_\_\_

##### 5. Estado civil

Soltero/a  Casado  Unión Libre   
Divorciado/a  Separado  Viudo/a

##### 6. ¿Tiene cargas familiares?

Ninguna  1-2  3 o más

##### 7. Señale aquellos estudios que ha completado hasta el momento:

Licenciatura  Especialidad   
Maestría  Doctorado

**8. Situación laboral:**

Nombramiento Definitivo	<input type="checkbox"/>
Nombramiento provisional	<input type="checkbox"/>
Contrato	<input type="checkbox"/>

Otros (especifique) .....

**9. Salario**

Menos de 800	<input type="checkbox"/>
Hasta 1000	<input type="checkbox"/>
Hasta 1300	<input type="checkbox"/>
Más de 1300	<input type="checkbox"/>

**10. Turnos**

Turno de 6 horas	<input type="checkbox"/>
Turnos de 8 horas	<input type="checkbox"/>
Turnos de 12 horas	<input type="checkbox"/>
Turnos de más de 12 horas	<input type="checkbox"/>

**11. ¿Qué cantidad de horas le dedica en la semana a su trabajo? ..... horas**

**12. ¿Cuál es su antigüedad en la institución .....Años .....meses**

**Parte 2. Satisfacción laboral**

**Instrucciones:** en esta sección marque una X de acuerdo a la satisfacción/ insatisfacción en casa una de las situaciones planteadas de acuerdo a su realidad, trate de ser lo más real posible ya que esta sección nos ayudara a conocer el nivel de su satisfacción, en la escala en donde 1 es muy insatisfecho, 2 es bastante insatisfecho, 3 es algo insatisfecho, 4 es indiferente, 5 algo satisfecho, 6 bastante satisfecho y 7 muy satisfecho.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7

<b>FACTOR I: SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN</b>								
13	Las relaciones personales con sus superiores.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
14	La supervisión que ejercen sobre usted.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución de salud.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
18	El apoyo que recibe de sus superiores	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7

<b>FACTOR II: SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO</b>								
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
8	La iluminación de su lugar de trabajo	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
9	La ventilación de su lugar de trabajo	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
10	La temperatura de su lugar de trabajo.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7

**FACTOR III: SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES**

4	El salario que usted recibe.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
11	Las oportunidades de formación que le ofrece esta institución de salud.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
12	Las oportunidades de promoción que tiene.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7

22	El grado en que su institución de salud cumple normativas y demás leyes laborales.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
23	La forma en que se da la negociación en su institución de salud sobre aspectos organizacionales.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7

<b>FACTOR IV: SATISFACCIÓN INTRÍNSECA</b>								
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
5	Los objetivos, metas que se pretende alcanzar.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7

<b>FACTOR V: SATISFACCION CON LA PARTICIPACION</b>								
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
20	Su participación en las decisiones de su institución de salud.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la institución de salud.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy 1	Bastante 2	Algo 3	4	Algo 5	Bastante 6	Muy 7

## Anexo 2. Consentimiento informado

**Título de la investigación:** Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General Docente de Calderón, 2020.

**Institución/e:** Pontificia Universidad Católica del Ecuador

**Investigadores:** Lisseth Espinoza y Jhoanna Paredes

**Objetivo de la investigación:** Determinar el grado de satisfacción laboral en las enfermeras y enfermeros, que trabajan en el Hospital General Docente de Calderón, con la finalidad de proporcionar estrategias que ayuden a mejorar el rendimiento de su trabajo.



La presente investigación es conducida por Lisseth Espinoza y Jhoanna Paredes estudiantes de séptimo nivel de enfermería. La meta de este estudio es: Determinar el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce al personal de enfermería los distintos aspectos de su trabajo en el Hospital General Docente de Calderón.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar una encuesta. El llenar la encuesta le tomará aproximadamente 45 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja con todos los instrumentos, será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Los beneficios de la presente investigación, afectaran directamente al conglomerado de enfermeras del país y de manera indirecta al cuidado de la salud de los ciudadanos.

Por las características de la investigación no habrá riesgos para ninguno de los participantes en las diferentes modalidades de obtención de información. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en todo momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Desde ya le agradecemos su participación.

## **PARTE II: FIRMA CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, \_\_\_\_\_, declaro que he leído este consentimiento informado y he comprendido en qué consiste mi participación en la investigación: Estudio descriptivo sobre satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General Docente de Calderón. Me han indicado también que tendré que responder una encuesta lo cual tomará aproximadamente 45 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Además, informo que he hecho preguntas y me han sido respondidas.  
Por lo tanto, estoy de acuerdo en participar en esta investigación.

**Firma o huella del participante**

**Nombre**

**C.I.**

**Fecha**