

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

**DISERTACIÓN DE GRADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN TERAPIA FÍSICA**

**ESTUDIO COMPARATIVO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN  
LABORAL (DE LOS FACTORES INTRÍNSECOS Y EXTRÍNSECOS)  
EN LA PRÁCTICA PROFESIONAL DEL TERAPEUTA FÍSICO EN  
EL CENTRO DE SALUD PUBLICO HOSPITAL GENERAL  
DOCENTE DE CALDERÓN FRENTE A CENTROS PRIVADOS DEL  
DM QUITO MEDIANTE LA ESCALA DE WCW EN EL PERIODO  
2019-2020**

**ELABORADO POR:  
RIVERA CHACHALO AXCEL ANDRÉS**

**QUITO, JUNIO 2020**

## RESUMEN

**Objetivo:** Analizar el grado de satisfacción laboral intrínseca y extrínseca del terapeuta físico en el centro de salud público Hospital General Docente de Calderón frente a centros privados del DM Quito mediante la escala de WCW. **Material y Métodos:** Se realizó un estudio observacional, descriptivo, de cohorte transversal. La población fue conformada por 30 Terapeutas Físicos, 15 de ellos del HGDC del área de Rehabilitación y los 15 restantes de centros privados del DM Quito. Se aplicó la escala de Warr, Cook y Wall para medir el grado general de satisfacción laboral. **Resultados:** Los factores intrínsecos se relacionan de manera estadísticamente significativa con la satisfacción laboral, dando una relación más alta y positiva, en comparación con el factor extrínseco. **Conclusión:** Existe mayor grado de satisfacción laboral intrínseco y extrínseco en los centros privados del DM Quito. El tiempo laboral no influye en el grado de satisfacción laboral de los fisioterapeutas.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral intrínseca y extrínseca, terapeuta físico, centro de salud público, centros privados.

## ABSTRACT

**Objective:** To analyze the degree of intrinsic and extrinsic job satisfaction of the physical therapist in the Calderón General Teaching Hospital public health center compared to private centers of the DM Quito using the WCW scale. **Material and Methods:** An observational, descriptive, cross-sectional cohort study was performed. The population was made up of 30 Physical Therapists, 15 of them from the HGDC of the Rehabilitation area and the remaining 15 from private centers of the DM Quito. The Warr, Cook and Wall scale was applied to measure the general degree of job satisfaction. **Results:** Intrinsic factors are statistically significantly related to job satisfaction, giving a higher and more positive relationship, compared to the extrinsic factor. **Conclusion:** There is a higher degree of intrinsic and extrinsic job satisfaction in the private centers of the DM Quito. Working time does not influence the degree of job satisfaction of physical therapists.

**Key Words:** Intrinsic and extrinsic job satisfaction, Physical Therapist, Public Health Center, Private Centers.

## DEDICATORIA

A mi ejemplo a seguir, al mejor de la familia, porque él siempre se ha preocupado de todos y ha estado pendiente como padre y como abuelito, siempre en nuestros triunfos y derrotas, enorgulleciéndose cada día de sus nietos. Gracias por todo Papito Juan prometo nunca fallarte, te amo un monto. Dios te pague por todo.

A mi ángel en el cielo que siempre me cuida y me guía en todo lo que hago, gracias tus consejos y regaños, por enseñarme tanto de la vida, te amo y te extraño un monto. Siempre estarás en mi corazón, mi Irene, mi eterna y única madrina.

A ti Papito Carlos que fuiste y serás una gran persona y uno de los mejores padres y abuelitos que pude tener, no es mucho tiempo desde que nos dejaste, pero siempre te recordaré por tu risa y tu gran sentido del humor, no pusiste cumplir conmigo esta gran meta, pero sé que estarás desde el cielo orgullo de tu nieto. Gracias por ser el pilar de la familia, gracias por darnos tanto y no te preocupes que llevaremos el apellido Rivera a lo más alto.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios y a la Virgen Dolorosa por bendecirme y ponerme en el camino correcto para alcanzar la meta de ser un fisioterapeuta.

A mis padres que siempre me apoyaron y estuvieron para mí cuando más los necesitaba, los amo un montón y espero seguir dándoles motivos de orgullo. No me queda más que decirles Dios les pague y que esta meta cumplida es un triunfo familiar.

A mi hermano por ayudarme en cualquier cosa que necesitaba, muchas gracias y ahora que empiezas tú esta etapa universitaria no dudes en pedirme ayuda.

A mis tutores MSc. Klever Bonilla, Ph.D. Arian Aladro y MSc. Lucía Flores por ayudarme, corregirme y guiarme en la elaboración de esta tesis.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador por abrirme sus puertas y a todos los docentes que me formaron para ser un gran profesional.

Al Hospital General Docente de Calderón, área de Rehabilitación por permitirme realizar la recolección de la muestra.

A Elizabeth, Pamela, Mariana, Mateo, Jorge, Esteban y Ricardo amigos que se convirtieron en mi familia e hicieron de esta etapa universitaria única e inolvidable

# TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: ASPECTOS BÁSICOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	3
1.1 Planteamiento del Problema .....	3
1.2 Justificación .....	5
1.3 Objetivos.....	6
1.3.1 Objetivo General:.....	6
1.3.2 Objetivos Específicos: .....	6
1.4 Metodología.....	7
1.4.1 Tipo de estudio .....	7
1.4.2 Población y muestra .....	7
1.4.3 Criterios de inclusión .....	7
1.4.4 Criterios de exclusión .....	8
1.4.5 Fuentes, Técnicas e Instrumentos .....	8
1.4.6 Plan de recolección y análisis de información.....	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 Fisioterapia .....	9
2.1.1 Concepto .....	9
2.1.2 Funciones del Fisioterapeuta .....	10
2.1.3 Perfil del Fisioterapeuta.....	10
2.2 Satisfacción .....	11
2.2.1 Concepto .....	11
2.2.2 Componentes de la satisfacción.....	11
2.2.3 Niveles de Satisfacción .....	12
2.3 Sistemas de Salud.....	13
2.3.1 Concepto .....	13
2.3.2 Sistema de Salud en Ecuador .....	14
2.3.3 Cobertura de Salud .....	14
2.4 Satisfacción laboral .....	15
2.4.1 Concepto .....	15
2.4.2 Importancia de la satisfacción laboral .....	16
2.4.3 Teorías acerca de la satisfacción laboral .....	16
2.4.3.1 Jerarquía de Necesidades de Maslow .....	16

2.4.3.2 Teoría Bifactorial de Herberg.....	17
2.4.3.3 Teoría de las necesidades de McClelland .....	18
2.4.4 Factores de la satisfacción laboral .....	18
2.4.5 Obstáculos de satisfacción laboral .....	19
2.4.6 Métodos de evaluación de la satisfacción laboral .....	20
2.4.6.1 Métodos Directos.....	21
2.4.6.2 Métodos Indirectos .....	21
2.4.6.3 Indicadores objetivos de la gestión de la actividad .....	22
2.4.7 Escala WCW .....	22
2.5 Hipótesis.....	24
2.6 Operacionalización de Variables .....	25
CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	27
3.1 Resultados.....	27
3.1.1 Caracterización de la población de acuerdo a la edad y género.....	27
3.1.2 Identificación del factor intrínseco y extrínseco relacionado con la satisfacción laboral.....	29
3.1.3 Determinación del grado de satisfacción laboral de los fisioterapeutas en sus respectivos centros de rehabilitación. ....	31
3.1.4 Relación del tiempo de trabajo con la satisfacción laboral.....	32
3.2 Discusión .....	34
CONCLUSIONES.....	37
RECOMENDACIONES .....	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	39
ANEXOS .....	45

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribución de trabajadores según género y centro de salud .....	27
Tabla 2: Promedio de edad y tiempo laboral según centro de salud .....	28
Tabla 3: Correlaciones de los factores intrínseco y extrínseco con la satisfacción laboral .....	29
Tabla 4: Grado de satisfacción laboral.....	31
Tabla 5: Correlación de tiempo de trabajo con la satisfacción laboral .....	32

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Correlación Factor Intrínseco .....	30
Figura 2: Correlación Factor Extrínseco .....	30
Figura 3: Tiempo Laboral y Satisfacción Laboral .....	33

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Escala General de Satisfacción Laboral .....	45
Anexo 2: Consentimiento Informado .....	47
Anexo 3: Autorización Hospital General Docente de Calderón.....	48

# INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral constituye uno de los fenómenos más estudiados del siglo XXI, particularmente en los campos del comportamiento organizacional y de la psicología laboral. Dos son principalmente los motivos que parecieran justificar este interés; el primero, emerge fundamentalmente de la relevancia de la satisfacción laboral para explicar distintas variables vinculadas con la efectividad organizacional, tales como el ausentismo, la rotación, el compromiso organizacional y el desempeño. El segundo, se desprende de la relevancia moral del fenómeno al constituir un determinante importante del bienestar del individuo, tanto desde el punto de vista de su salud física como mental (Pujol & Dabos, 2018).

A pesar de haber concentrado un gran volumen de interés científico durante los últimos veintiún años, aún resulta sorprendente cuán fragmentada se encuentra la literatura y cuán incipientes han sido los esfuerzos de integración de saberes al respecto (Pujol & Dabos, 2018).

La información sobre la satisfacción laboral entre los fisioterapeutas en los países en desarrollo es limitada. Menos estudios informaron sobre la relación entre la satisfacción laboral y los factores relacionados con el trabajo, como la remuneración, el avance profesional y la calidad. Uno de los estudios realizados en un país europeo informó una relación significativa y positiva entre la percepción de la calidad del liderazgo y la satisfacción laboral, siendo la calidad del liderazgo uno de los mejores predictores de la satisfacción laboral entre los fisioterapeutas. Los otros factores que mostraron una fuerte relación con la satisfacción laboral en este estudio incluyeron relaciones interpersonales, ingresos, oportunidades de crecimiento personal y profesional, y oportunidades de avance profesional (Alkassabi, Al-Sobayel, Al-Eisa, Buragadda, Alghadir & Iqbal, 2018).

El estudio de la satisfacción laboral no ha sido ampliamente abordado en el Ecuador. Las investigaciones que existen tienen un enfoque administrativo y/o psicológico y los estudios existentes se han enfocado en empresas particulares. Sin embargo, no se ha abordado la satisfacción con el trabajo de manera general en la población ecuatoriana (Grijalva, Palacios, Patiño & Tamayo, 2017). Es aquí la mayor contribución de este

estudio, ya que determinará cuáles son los diferentes factores tanto intrínsecos como extrínsecos que influyan en la satisfacción laboral de los fisioterapeutas, que día a día brindan el servicio de rehabilitación física tanto en entidades públicas como privadas.

Para ello el presente trabajo investigativo se dividirá en tres capítulos. El capítulo I abordará los aspectos básicos de la investigación con son el planteamiento del problema, justificación, objetivos y metodología. Por otro lado, en el capítulo II se abordarán el tema de la fisioterapia como ciencia del tratamiento físico y su legado en los profesionales de la salud, temas de satisfacción en general y satisfacción laboral desde el punto de vista de la literatura crítica e investigativa, la hipótesis y las variables del estudio. Para finalizar en el capítulo III se abordará el análisis de resultados, la discusión, conclusiones y recomendaciones.

# **CAPÍTULO I: ASPECTOS BÁSICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Planteamiento del Problema**

Los profesionales de las distintas entidades sanitarias tienen un elemento que conforma la definición de la calidad de la atención proporcionada, esta es llamada satisfacción (Simón, 2013). La satisfacción en la salud tiene mucha relación con la calidad de los servicios prestados ya que un mal ambiente laboral puede afectar a los profesionales los cuales al no brindar un buen servicio de calidad afectarían directamente a los clientes.

Un tema de importante relevancia que se distingue en el entorno de trabajo es la satisfacción laboral. El objetivo fundamental de los terapeutas físicos es la rehabilitación del paciente, pero este servicio puede ser influenciado por la no libertad de elegir su propio método de trabajo, por la variedad de tareas que realiza, por su salario, por los compañeros de trabajo, por su horario, entre otros. La seguridad, efectividad, eficacia y la correcta respuesta a las expectativas de los pacientes son los servicios principales que deben ofrecer los sistemas de salud. Una característica directamente vinculada con el nivel de satisfacción de los profesionales que laboran en el sistema sanitario es el grado de calidad de los servicios ofertados (Pérez et al, 2013).

La satisfacción laboral conlleva un vínculo evidente con las experiencias del profesional que trabaja en el centro de salud. Aquella experiencia modificará la percepción del mismo, culminando así en un factor emocional (Abrajan, Contreras & Ramírez, 2012). Existen diversos factores determinados por los cuales las personas pueden estar complacidos con su trabajo, de igual manera los mismos factores que desencadenan satisfacción a unos profesionales alcanzan a ocasionar insatisfacción en otros (Reverte, Vallbona & Miro, 2012).

En la actualidad el no reconocimiento por un trabajo bien hecho, la no atención a las sugerencias brindadas, el modo en que el centro está gestionado, la relación entre dirección y trabajadores, entre otros son causas de insatisfacción laboral en los fisioterapeutas tanto de entidades públicas y privadas. Una adecuada satisfacción laboral

tiene grandes efectos sobre los fisioterapeutas, como el mejoramiento de su desempeño, productividad, crecimiento laboral, un óptimo desarrollo en su ambiente de trabajo, etc. Un servicio de considerable calidad y de mayor poder resolutivo frente a las necesidades de salud de los pacientes será facilitado por el personal que alcance un alto nivel de satisfacción laboral (Pérez et al, 2013). Existen muy pocos estudios en el Ecuador y en otros países que analicen y definan el grado de satisfacción laboral de los Fisioterapeutas mediante la escala WCW, específicamente en factores intrínsecos y extrínsecos en sus diferentes entidades ya sean públicas o privadas.

## 1.2 Justificación

En los últimos 30 años a los nuevos trabajadores se les ha cuestionado sobre qué factores creen que son los más significativos al momento de determinar la satisfacción o insatisfacción en su área de trabajo (Sánchez, Magda, Vargas & Lourdes, 2017). Logrando así una influencia para que las entidades mejoren el ambiente de trabajo y erradiquen las causas de insatisfacción que presenten, con el objetivo de lograr una armonía laboral buscando la satisfacción completa del profesional y la mejor prestación de servicio ofrecido por el mismo.

El presente tema de investigación se realizará para determinar cuáles son los diferentes factores tanto extrínsecos como intrínsecos que influyen en la satisfacción laboral de los terapeutas físicos, que día a día brindan el servicio de rehabilitación física tanto en entidades públicas como privadas a las personas que más lo necesitan. Todo ello es importante ya que la satisfacción laboral influye directamente con la atención al paciente, el cual junto con la institución en donde se presta el servicio son los más afectados.

Este estudio es importante de realizar ya que asistirá para que el jefe inmediato de los fisioterapeutas analice los resultados y pueda proponer en la institución pública o privada que este pertenezca una mejoría, cambio o corrección del ambiente laboral, buscado el bienestar, tranquilidad y motivación, del terapeuta físico al momento de ir a realizar su actividad laboral; Aquello beneficiara tanto a los fisioterapeutas en mejorar su ambiente laboral, como a sus pacientes los cuales tendrán un correcto, oportuno y eficaz servicio al momento de su rehabilitación. Existiendo así diferentes intereses personales como de los terapeutas físicos en ser tomados en cuentas con sus opiniones, intereses institucionales como la mejoría del servicio al cliente e intereses políticos para tener un mejor concepto de lo que conlleva ser un terapeuta físico y todo lo que puede hacer el mismo en su actividad.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General:**

Analizar el grado de satisfacción laboral intrínseca y extrínseca de los terapeutas físicos en el centro de salud público Hospital General Docente de Calderón frente a centros privados del DM Quito mediante la escala de WCW.

### **1.3.2 Objetivos Específicos:**

- Caracterizar a la población de acuerdo a edad y género.
- Identificar qué factor intrínseco o extrínseco se relaciona más con la satisfacción laboral.
- Determinar el grado de satisfacción laboral de los terapeutas físicos en sus respectivos centros de rehabilitación.
- Establecer si el tiempo de trabajo se relaciona con la satisfacción laboral.

## **1.4 Metodología**

### **1.4.1 Tipo de estudio**

Este estudio investigativo es observacional ya que no existe intervención en el ambiente laboral de los fisioterapeutas, tendrá un enfoque descriptivo limitándose a medir únicamente los diferentes factores intrínsecos como extrínsecos, dirigiéndose a analizar cuantitativamente, observando y describiendo la satisfacción laboral de los terapeutas, sin influencia del entrevistador mediante la escala WCW que califica los factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral, siendo también un estudio de cohorte transversal ya que la recolección de información se la realizará en un determinado periodo de tiempo.

### **1.4.2 Población y muestra**

El universo estuvo conformado por 30 Terapeutas Físicos, 15 de ellos trabajan en el Hospital General Docente de Calderón en el área de fisioterapia y los 15 restantes en centros privados del DM Quito, entre ellos están Luis Rojas Centro de Fisioterapia y Rehabilitación, LITY FisioCenter y Pódium Centro de Medicina Deportiva y Rehabilitación Física.

### **1.4.3 Criterios de inclusión**

- Fisioterapeutas entre la edad de 24 a 58 años
- Fisioterapeutas que están más de 1 años en su trabajo
- Fisioterapeutas titulados
- Fisioterapeutas hombres y mujeres

#### **1.4.4 Criterios de exclusión**

- Fisioterapeutas que trabajan menos de 1 año en el respectivo centro
- Fisioterapeutas que no firmen el consentimiento informado
- Fisioterapeutas extranjeros que no entiendan el idioma.
- Fisioterapeutas que no quisieran realizar la encuesta

#### **1.4.5 Fuentes, Técnicas e Instrumentos**

La fuente primaria a utilizar para este estudio es la entrevista en donde se recolectará los datos sociodemográficos de los fisioterapeutas de las entidades públicas y privadas. La fuente secundaria serán libros y artículos científicos que asistan con información sobre la satisfacción laboral. En este estudio investigativo se utilizará la técnica observacional directa, la cual asistirá a la descripción y análisis de datos cuantitativos de la satisfacción laboral de los terapeutas. El instrumento a utilizar es la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, que fue traducida y adaptada al español. La escala está compuesta por 15 ítems divididos entre factores intrínsecos y extrínsecos.

#### **1.4.6 Plan de recolección y análisis de información**

Los participantes serán reclutados tanto en el Hospital General Docente de Calderón y en centros privados del DM Quito. Para aquello se enviará previamente una solicitud para la autorización de la aplicación de la entrevista al departamento de docencia de cada centro de salud, explicando detalladamente el objetivo de investigación y el tipo de participantes que se necesitan para el mismo. Para el análisis de la información se utilizará estadística descriptiva, los datos obtenidos serán tabulados en Excel 2016 y el análisis estadístico se lo realizará con el software SPSS.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Fisioterapia

#### 2.1.1 Concepto

El cambio del paradigma de salud y de los sistemas de salud a nivel mundial generó una nueva redefinición de lo que es la Fisioterapia, provocando un impacto en el sentido etimológico de la misma palabra, induciendo de cierta manera la aparición de diferentes conceptos que refieren a la misma (Fierro, 2019).

Ello se consolida a partir de La Organización Mundial de la Salud (OMS) (1969), quien define la fisioterapia como:

*“Arte y ciencia del tratamiento físico por medio de la gimnasia reeducativa, el calor, el frío, la luz, el masaje y la electricidad. Entre los objetivos del tratamiento figuran el alivio del dolor, el aumento de la circulación, la prevención y corrección de incapacidades y la recuperación máxima de la fuerza, la movilidad y la coordinación. La fisioterapia comprende también la ejecución de pruebas eléctricas y manuales para determinar la importancia de la alteración de los impulsos nerviosos y de la energía muscular, y de pruebas para precisar las aptitudes funcionales, así como la medición de la amplitud del movimiento articular y de la capacidad vital, a fin de facilitar al médico el establecimiento del diagnóstico y de registrar los procesos efectuados.”*

Por su parte World Confederation for Physical Therapy (2020), define la fisioterapia como:

*“El conjunto de métodos, actuaciones y técnicas a través de la aplicación tanto manual como instrumental de medios físicos curan, previenen, recuperan y adaptan a personas afectadas de disfunciones somáticas, psicosomáticas y orgánicas o a las que se desea mantener un nivel adecuado de salud.”*

## **2.1.2 Funciones del Fisioterapeuta**

El fisioterapeuta es un profesional sanitario y así queda definido en el Artículo 2 de la Ley 44/2003 del 21 de noviembre de Ordenación de las Profesiones Sanitarias, que debe poseer la titulación oficial de Fisioterapia para desarrollar una serie de funciones como son (Fernández & Félez, 2015):

- Actividades asistenciales.
- Actividades administrativas y de Gestión.
- Actividades docentes, de formación e investigación.

## **2.1.3 Perfil del Fisioterapeuta**

La Fisioterapia es una profesión del área de la salud que dirige su atención al individuo, la familia y la comunidad, en pro de restablecer, mantener y optimizar el movimiento corporal y la capacidad funcional de la persona. El ejercicio de la profesión se enfoca en la investigación científica, la práctica clínica, la formación académica y las políticas de salud, campos que varían de acuerdo al contexto social, económico, cultural y político en el que se desenvuelve (Martínez, Bojacá, Saavedra, Benavidez & Suaza, 2016).

Por tal motivo el perfil del profesional en fisioterapia debe responder a las necesidades sociales del momento histórico. Para ello es importante que, además, del conocimiento adquirido, pueda contextualizar su saber y apropiarse de él, con el fin de poder llevar a cabo su misión rehabilitadora y educadora en la comunidad (Martínez, Bojacá, Saavedra, Benavidez & Suaza, 2016).

## **2.2 Satisfacción**

### **2.2.1 Concepto**

Desde finales de la década de 1960, los investigadores de marketing y de comportamiento del consumidor han mostrado interés en el concepto de satisfacción, aunque hoy no exista un consenso sobre su definición o su naturaleza. Los investigadores más recientes entienden la satisfacción como una respuesta emocional que proviene del juicio cognitivo y está demostrado que tiene también una influencia positiva directa sobre la intención de los consumidores y su lealtad conductual (Dos Santos, 2016).

Según la Real Academia Española (2020), el término satisfacción es definido como:

*“Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria”.*

### **2.2.2 Componentes de la satisfacción**

En la investigación y discusión de la satisfacción del paciente es corriente que los cuidados de salud se desglosen en términos de componentes, los cuales llegan a constituir objetos específicos de evaluación. Una taxonomía de ocho componentes, muy conocida, la cual se puede desglosar de la siguiente manera (Velandia, Ardón & Jara, 2017):

- Aspectos interpersonales.
- Calidad técnica de la atención.
- Accesibilidad.
- Aspectos financieros.
- Eficacia/resultados.
- Continuidad de la atención.

- Ambiente físico.
- Integralidad.

### **2.2.3 Niveles de Satisfacción**

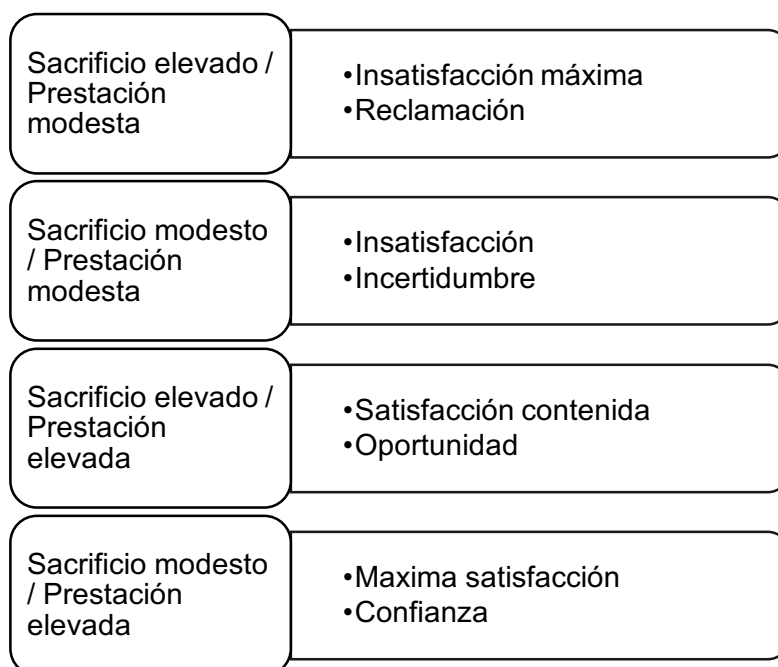
La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio. El usuario determina diferentes niveles de satisfacción, a partir de la combinación de dos aspectos mencionados anteriormente, prestación del servicio y sacrificio, los cuales que pueden reducirse a (Rey, 2010):

Sacrificio elevado / Prestación de servicio modesta	Estos factores provocan una insatisfacción máxima o nivel de satisfacción mínimo, el usuario efectúa, una valoración negativa del servicio que puede dar lugar a una reclamación, que se debe considerar como una actitud positiva hacia el centro y, si puede no repetirá la experiencia.
Sacrificio modesto / Prestación modesta	Provoca un insatisfacción moderada o nivel de satisfacción bajo, por ello el juicio del servicio quedará en suspenso y con incertidumbre acerca de la oportunidad de repetir la experiencia, tan solo las necesidades posteriores de información determinarán una nueva experiencia en el mismo centro
Sacrificio elevado / Prestación elevada	Se genera una satisfacción contenida, por ello el juicio es moderadamente positivo. La incertidumbre acerca de repetir el servicio es menor, ya que le otorga otra oportunidad de usar el servicio.
Sacrificio modesto / Prestación	Supone un máximo nivel de satisfacción, el juicio es netamente positivo por lo que se otorga una máxima confianza en la repetición del servicio. Por tanto, hemos conseguido un

elevada	elemento que nos proporciona algo más que satisfacción, es decir, confianza. Si el usuario adquiere confianza, continuará usando la biblioteca y muy probablemente hayamos conseguido fidelizar al usuario.
---------	---

**Fuente:** Rey, C. (2010)

**Elaborado por:** Axcel Andres Rivera



**Fuente:** Rey, C. (2010)

**Elaborado por:** Axcel Andres Rivera

## 2.3 Sistemas de Salud

### 2.3.1 Concepto

Al hablar de sistemas de salud, se hace referencia a las organizaciones y recursos dirigidos a mejorar la calidad de vida y salud de la comunidad (OMS, 2003). La finalidad de un sistema de salud es promover y mantener la salud, enfocándose en dos principios vitales que son: brindar la mejor calidad de servicio a nivel global y eliminar diferencias sociales (OPS, 2011). Las autoridades sanitarias forman parte importante de un sistema

de salud de excelencia, ya que serán quienes busquen alcanzar calidad y equidad en cuanto a la atención sanitaria (Del Carmen, 2019).

### **2.3.2 Sistema de Salud en Ecuador**

El sistema de salud ecuatoriano, ha tenido cambios constantes a lo largo de los años, principalmente enfocados en modelos económicos, políticos y de desarrollo. La Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) actualmente, ha logrado conformar niveles administrativos de planificación, con la finalidad de identificar de manera oportuna las necesidades de los grupos más vulnerables de la población, planteando soluciones efectivas y brindando atención de calidad para quienes más lo necesitan (Jiménez, et al., 2017).

El rector principal de la salud en el país es el Ministerio de Salud Pública (MSP) denominado como el responsable de coordinar, evaluar y regular las leyes enfocadas en actividades y servicios de salud tanto en sectores públicos como privados (Molina, 2019).

### **2.3.3 Cobertura de Salud**

El sector de salud, enfrenta un problema económico, ya que deben distribuir las riquezas para adquirir equipos de calidad, medicinas, uniformes, servicios formativos de talento humano, pruebas de laboratorio, dirigidas a los sector de atención de salud, a pesar de esto, instituciones públicas como privadas, buscan atender las necesidades del paciente, sin embargo, se evidencia que los trabajadores del sector público atienden a más del 90% de la población ecuatoriana, junto con los trabajadores del sector privado alcanzan una cobertura universal (Lucio et al., 2019). Actualmente se ha enfatizado en el sistema de salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) ya que es el que brinda cobertura a afiliados, jubilados y beneficiarios de seguro (Cáceres et al., 2019).

## 2.4 Satisfacción laboral

### 2.4.1 Concepto

En la actualidad, no existe una definición única y aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Por lo que, resulta ser un constructo complejo de definir y frecuentemente medido como una actitud global de un empleado hacia su trabajo.

Según Vargas, Vizzuett, Amador, Becerra & Villegas (2017), las variantes en la conceptualización de satisfacción laboral, proviene de los siguientes autores:

- Locke (1976), definió la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.
- Muchinsky (1994), considera que es una respuesta afectiva y emocional del individuo ante determinados aspectos de su trabajo. Es la medida en la que la persona obtiene placer de su trabajo.
- Dormann & Zapf (2001), la satisfacción laboral es el factor mediador entre las condiciones laborales y las consecuencias organizacionales e individuales, de ahí la importancia de que las instituciones ajusten las necesidades de la organización con las propias de los individuos que trabajan en ellas.
- Chiang y Ortega (2011), identificaron otro conjunto de investigadores cuyo concepto de la satisfacción laboral “va más allá de las emociones y es definida como una actitud generalizada ante el trabajo”, y al ser considerada una actitud supone “una evaluación que alude simultáneamente al afecto, a la cognición y a las disposiciones conductuales.

Como se ha observado, la mayoría de las definiciones coinciden que la satisfacción laboral es una percepción que da como resultado un estado emocional del trabajador. Por lo anterior, la satisfacción laboral es básicamente un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas en diversos aspectos de su trabajo (Sánchez & García, 2017).

## **2.4.2 Importancia de la satisfacción laboral**

Los trabajadores modelo, son quienes descubren que sus competencias e intereses van a la par con las de su trabajo, debido a eso, la clave es inyectar motivación intrínseca al trabajador, es decir, lograr que se busquen objetivos organizacionales, adquiriendo compromiso laboral del personal, de esta manera se incrementa la productividad, éxito financiero y ambiental (Bayona et al., 2020). El fisioterapeuta al sentir la libertad de tomar decisiones y el apoyo de la organización a la que pertenece, genera sensación de confianza y optimismo por acudir a realizar sus labores, sin dejar de lado el papel vital que desempeña el mantener buenas relaciones interpersonales, ingresos, oportunidades de crecimiento personal y profesional (Alkassabi, et al., 2018). Se podría decir que mientras más satisfecho se encuentre el personal de salud en el área en la que se encuentra, se observa mayor compromiso e intención de permanecer brindando sus servicios y aplicando conocimientos en beneficio de la comunidad (Aloisio, et al., 2018).

## **2.4.3 Teorías acerca de la satisfacción laboral**

Alrededor del mundo, en la atención sanitaria es fundamental brindar un servicio seguro y de calidad, para esto es indispensable el papel que desempeña un líder con la capacidad de crear un ambiente saludable de trabajo, fomentando resultados positivos (Boamah et al., 2018). Existe una variedad de teorías y definiciones en cuanto a la satisfacción laboral, sin embargo, como principales tenemos a las teorías de contenido, las cuales se centran en priorizar las necesidades y objetivos de los seres humanos, por otro lado, están las teorías de proceso las cuales mencionan a la relación existente entre la motivación y el cumplimiento de objetivos (Diling, et al., 2018). Conseguir la satisfacción laboral es una tarea ardua, sin embargo, es posible guiarse por diversas teorías, tales como:

### **2.4.3.1 Jerarquía de Necesidades de Maslow**

Esta es una de las teorías más básicas, diseñada como una pirámide, en donde, quien se siente satisfecho con una necesidad, se mueve hacia adelante para conseguir la siguiente, muestra la importancia de satisfacer necesidades que permiten alcanzar el bienestar y autorrealización personal y laboral (Meshelemiah & Lynch, 2019).

Hopper (2019) describe que las categorías que conforman la teoría de Maslow son:

- **Fisiológicas:** son las necesidades físicas básicas del ser humano como beber, dormir, comer, estas necesidades se deben cubrir de manera esencial y prioritaria.
- **Seguridad:** es necesario desarrollarse en entornos seguros, para disminuir sensaciones de miedo o ansiedad.
- **Afiliación:** hace referencia a la necesidad que tiene el ser humano de sentirse amado y aceptado en el medio en el que se encuentra, abarca a las relaciones de pareja, amistad y familiar, destacando la importancia de dar y recibir afecto, lo cual tiene consecuencias positivas en la salud.
- **Estima:** habla sobre la necesidad de sentir seguridad en uno mismo y en lo que realiza, recibiendo reconocimiento por los éxitos alcanzados a lo largo de nuestra vida.
- **Autorrealización:** este término es diferente para cada persona, debido a que cada ser humano tiene diferentes ideales y es complicado alcanzar los mismos, sin embargo, se alcanza la autorrealización cuando el individuo siente que lo que realiza está a la altura de su potencial.

### **2.4.3.2 Teoría Bifactorial de Herzberg**

Conocida como la teoría dual, estipula que la satisfacción se asocia a los motivadores, mientras que la insatisfacción laboral se debe a la higiene (Holmberg et al., 2018). Menciona la importancia de la motivación e higiene en el diario vivir del ser humano para que sea feliz y exitoso tanto en su vida personal como en el trabajo en el que se desempeña, motivar a los trabajadores contribuye a la sostenibilidad de las organizaciones (Ozsoy, 2019).

Barashev & Li (2019) mencionan que la satisfacción laboral depende de:

- **Factores motivadores:** abarcan aspectos laborales propiamente refiriéndose a promoción, logro, responsabilidad, autonomía y reconocimiento.
- **Factores de higiene:** influyen en la percepción del individuo con su puesto de trabajo, asociado a relaciones interpersonales, políticas y salarios.

### **2.4.3.3 Teoría de las necesidades de McClelland**

Menciona estímulos y necesidades puntuales, que motivan al trabajador e influyen en su desempeño laboral (Rybnicek et al., 2019). Treviño & Codina (2017) mencionan que las necesidades que rigen esta teoría son:

- **Necesidad de logro:** se asocia a la búsqueda de destacar de entre los demás, siempre con la finalidad de ser los más exitosos.
- **Necesidades de poder:** se refiere a la capacidad de influir en los demás en su comportamiento habitual.
- **Necesidad de afiliación:** abarca a las relaciones interpersonales y la manera en la que influyen en el diario vivir.

### **2.4.4 Factores de la satisfacción laboral**

El concepto de satisfacción laboral es diverso, sin embargo, se centra en la respuesta positiva que un individuo tiene en torno al trabajo que realiza, además se menciona la relación existente entre expectativas y percepciones en el medio laboral, mediante estas definiciones se determina los factores que intervienen para que el trabajador se sienta o no satisfecho con su empleo (Diling, et al., 2018). La motivación al personal es primordial, algunos de los principales son la reducción de horas laborales, incremento salarial, capacitación, beneficios, participación laboral (Allan et al., 2018).

Barashev & Li (2019) mencionan que, para alcanzar la satisfacción laboral, se deben analizar diversos factores, estos se dividen en:

- **Factores intrínsecos:** abarca a las características de contenido como realización, reconocimiento, trabajo desafiante, oportunidad de destacar, tomar decisiones, crecimiento personal y laboral.
- **Factores extrínsecos:** son las condiciones en las que se desarrolla el trabajo, tanto las físicas, sociales, relaciones con equipo de trabajo y líder, status, seguridad.

En cuanto a los factores intrínsecos como un entorno saludable y con valores profesionales, ejercen un papel elemental en cuanto al deseo de permanecer en el lugar de trabajo, mientras que un factor extrínseco como una remuneración adecuada, fomentan el compromiso del fisioterapeuta con sus pacientes (Alkassabi, et al., 2018).

### **2.4.5 Obstáculos de satisfacción laboral**

La satisfacción laboral brinda la oportunidad de que exista una mayor productividad, eficacia y desempeño óptimo, por el contrario, la insatisfacción laboral causa malestar en el trabajador, se puede evidenciar que quien no está a gusto con su trabajo tiende a ausentarse, desarrolla sentimientos de ansiedad, depresión, derrota y por lo general renuncia, incrementando las tasas de desempleo (Magnavita, 2018).

Singh Amiri, & Sabbarwal (2019) mencionan diversos motivos, considerados como obstáculos para la satisfacción laboral, estos son:

- **Síntomas Psicológicos:** problemas emocionales y cognitivos en los que se encuentra la depresión, ansiedad, aburrimiento y aislamiento.
- **Síntomas de comportamiento:** abarca comportamientos como la negativa a trabajar, comportamientos conflictivos hacia los que le rodean, accidentes laborales.

- **Factores estresantes en el trabajo:** discriminación, inseguridad, carga excesiva de labores, problemas económicos, jornadas extensas.
- **Comunicación:** los trabajadores necesitan constatar que tanto gerentes como supervisores están abiertos al dialogo.
- **Atmosfera laboral:** ambiente de trabajo hostil y colegas groseros.

Es importante destacar que la satisfacción laboral se debe analizar desde un enfoque multidimensional y multifactorial, abarcando factores psicológicos, físicos y sociales, es decir el cumplimiento de estos factores en conjunto permite que el trabajador se sienta feliz y satisfecho (Singh et al., 2019)

### **2.4.6 Métodos de evaluación de la satisfacción laboral**

La salud es un concepto multifacético, por lo tanto, el análisis del nivel de satisfacción es primordial, para que el profesional de la salud se encuentre a gusto y a su vez aborde al paciente de forma adecuada (Cabrera et al., 2017).

Existe varios métodos para medir el nivel de satisfacción de los trabajadores en su puesto de trabajo, una de las más simples es el denominado índice global único, en donde se pregunta al trabajador, que tan satisfecho esta con su trabajo, por lo general se obtienen respuestas cerradas como muy satisfecho o poco satisfecho. También se encuentra la medición por facetas, esta metodología es más larga, sin embargo, más eficaz, en donde se plantean una variedad de preguntas sobre diversos temas que permitan conocer aspectos puntuales sobre el ámbito laboral (StarMeUp, 2018).

De Navarra (2009) describe diversos métodos para realizar estudios de satisfacción, estos son:

### **2.4.6.1 Métodos Directos**

Conocidos también como estudios específicos, buscan recoger opiniones y valoraciones directamente del usuario, con respecto a los servicios:

- **Entrevista individual semiestructurada:** Se realiza un encuentro individual con el usuario, previamente se establece un guion, este cuenta con pocas preguntas abiertas, ya que su finalidad es recoger la opinión del entrevistado frente a un tema en específico.
- **Grupos de trabajo:** permite reunir a varias personas que comparten opiniones sobre elementos del servicio prestado, por lo general este método permite conocer las expectativas que tiene el usuario.
- **Panel de personas usuarios:** utilizado para investigar la evolución de un servicio prestado, consta de elegir una población representativa a la que se analiza periódicamente y se le solicita comunicar su opinión para determinar si hay mejoría.
- **Encuestas periódicas:** por lo general este método se realiza de manera interna, tiene como finalidad explotar los resultados en beneficio de mejorar las falencias del servicio. Es importante que las encuestas que se realizan sean concretas.

### **2.4.6.2 Métodos Indirectos**

Son aquellos que permiten medir el nivel de satisfacción de aquellos que son beneficiados con un servicio, los mas conocidos son:

- **Sistema de Quejas y sugerencias:** la información recogida por medio de este método, es una herramienta para mejorar aspectos puntuales que aquejan al usuario.

- **Aportaciones del personal en contacto directo con los usuarios:** es sin duda el mas confiable, debido a que el personal convive a diario con las necesidades del usuario.

### **2.4.6.3 Indicadores objetivos de la gestión de la actividad**

Recoge información puntual, relacionada con la atención de calidad, este es un complemento de la información recogida en métodos indirectos o directos, los indicadores son:

- Porcentaje de error
- Prestación de servicio
- Tiempo de espera para recibir atención
- Actitud del personal

Estos indicadores permiten conocer la calidad de servicio que se presta en el lugar, por tal motivo es primordial realizarlos periódicamente para constatar cambios positivos o negativos (De Navarra, 2009).

### **2.4.7 Escala WCW**

Se evidencia que la satisfacción del personal de salud, mejora notablemente en múltiples aspectos de prestación de asistencia sanitaria, incrementando su productividad y optimización (Al-Wotayan et al., 2019).

La encuesta de Warr Cook Wall o por sus siglas conocida como “WCW” permite medir la satisfacción laboral general, con respecto a aspectos internos y externos que influyen en que tan cómodo se siente el trabajador con su empleo, contiene 15 preguntas con siete posibles respuestas, en las que se puntúa con 1 a extremadamente insatisfecho, 2 muy insatisfecho, 3 moderadamente insatisfecho, 4 no estoy seguro, 5 moderadamente satisfecho, 6 muy satisfecho y 7 extremadamente satisfecho (Al-Wotayan et al., 2019).

Evalúa nueve aspectos, como la cantidad de responsabilidad, libertad de método, cantidad de variedad en el trabajo, colegas, compañeros, condiciones físicas, oportunidad de usar habilidades, ingresos, reconocimiento y horas laborales (Mundt & Zakletskaia, 2019). A mayor puntuación, más satisfecho se encuentra el fisioterapeuta en sus labores.

## **2.5 Hipótesis**

Existe mayor grado de satisfacción laboral intrínseco y extrínseco en el centro público.

A mayor Tiempo de trabajo menor es la satisfacción laboral.

## 2.6 Operacionalización de Variables

Nombre	Definición	Tipo	Escala	Indicador	Operacionalización de Variables
<b>Edad</b>	f. Tiempo que ha vivido una persona o ciertos animales o vegetales (Diccionario de la Real Academia Española, 2016).	Cuantitativa	24 a 34 años 34 a 44 años 44 a 58 años	Porcentaje de terapeutas que se encuentran en la adultez	Entrevista
<b>Género</b>	m. Condición orgánica, masculina o femenina, de los animales y las plantas (Diccionario de la Real Academia Española, 2016).	Cualitativo	Masculino Femenino	Porcentaje de hombres y mujeres	Entrevista
<b>Factores de satisfacción laboral Intrínsecos</b>	Es el grado de satisfacción que tienes con tu puesto de trabajo como: responsabilidad, contenido de las actividades o la promoción,	Cuantitativa	1 – 7	Grado de satisfacción laboral de 7 a 49 puntos	Entrevista

	entre otro (IMSS, 2013).				
<b>Factores de satisfacción laboral Extrínsecos</b>	Se refiere a grado de satisfacción con factores relacionados con el puesto de trabajo, como: la organización, el horario o la remuneración económica, entre otros (IMSS, 2013).	Cuantitativa	1 – 7	Grado de satisfacción laboral de 8 a 56 puntos	Entrevista
<b>Tiempo</b>	m. Magnitud física que permite ordenar la secuencia de los sucesos, estableciendo un pasado, un presente y un futuro, y cuya unidad en el sistema internacional es el segundo (Diccionario de la Real Academia Española, 2016).	Cuantitativo	1 a 8 años 8 a 14 años 14 a 20 años de trabajo	Porcentaje de terapeutas que se encuentren trabajando de 2 a 20 años	Entrevista

## CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 3.1 Resultados

#### 3.1.1 Caracterización de la población de acuerdo a la edad y género

Tabla 1: Distribución de trabajadores según género y centro de salud

	Centro de Salud		Total
	Público	Privado	
Femenino	7	6	13
Masculino	8	9	17
Total	15	15	30

*Fuente: Área de Rehabilitación Física del HGDC y Centros Privados del DM Quito*

*Elaborado por: Axcel Andres Rivera*

Como se muestra en la Tabla 1 se puede observar que del total de fisioterapeutas evaluados (30), hubo una representatividad ligeramente superior del género masculino en ambos centros de salud.

**Tabla 2: Promedio de edad y tiempo laboral según centro de salud**

		N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Edad (años)	Público	15	31,87	4,31	26,00	43,00
	Privado	15	31,33	8,49	24,00	56,00
	Total	30	31,60	6,62	24,00	56,00
Tiempo laboral (años)	Público	15	2,93	,88	2,00	4,00
	Privado	15	5,80	4,74	2,00	15,00
	Total	30	4,37	3,65	2,00	15,00

**Fuente:** Área de Rehabilitación Física del HGDC y Centros Privados del DM Quito

**Elaborado por:** Axcel Andres Rivera

En la Tabla 2 se evidencia que la edad es similar entre los trabajadores del sector público y privado, y en ambos casos la muestra no es muy homogénea a juzgar por la desviación estándar. En relación al tiempo laboral, tienen más años de trabajo los fisioterapeutas del sector privado, y se interpreta que en el sector público no existe una dispersión significativa de los datos en comparación del sector privado donde se observa una leve dispersión del tiempo laboral de los fisioterapeutas.

### 3.1.2 Identificación del factor intrínseco y extrínseco relacionado con la satisfacción laboral.

**Tabla 3: Correlaciones de los factores intrínseco y extrínseco con la satisfacción laboral**

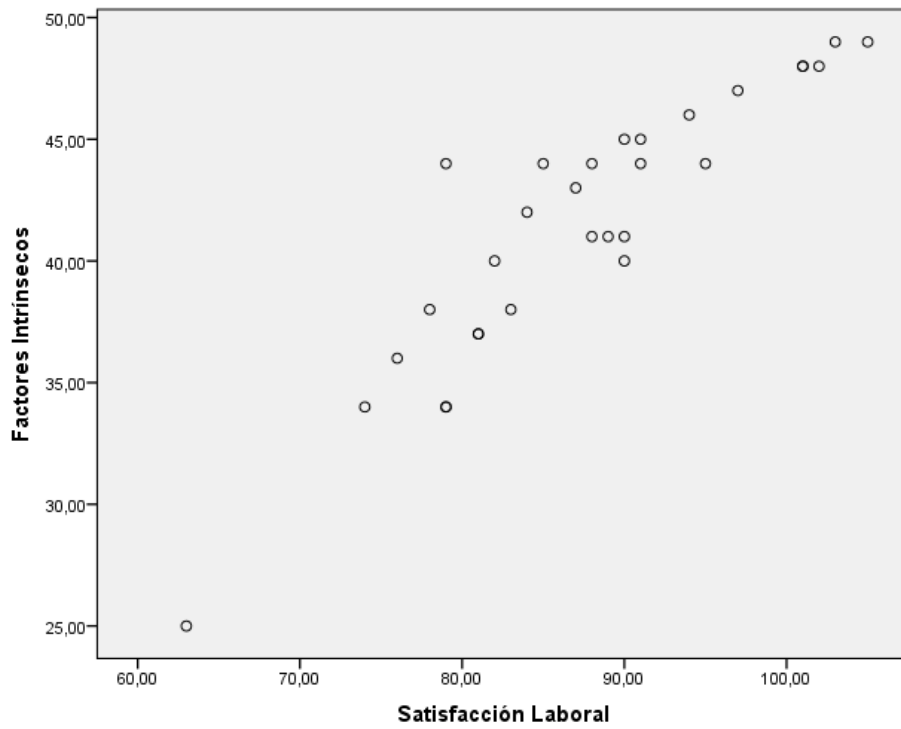
		Factores Intrínsecos	Factores Extrínsecos	Satisfacción Laboral
Factores Intrínsecos	Correlación de Pearson	1	,646**	,914**
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	N	30	30	30
Factores Extrínsecos	Correlación de Pearson			,900**
	Sig. (bilateral)			,000
	N			30

**Fuente:** Área de Rehabilitación Física del HGDC y Centros Privados del DM Quito

**Elaborado por:** Axcel Andres Rivera

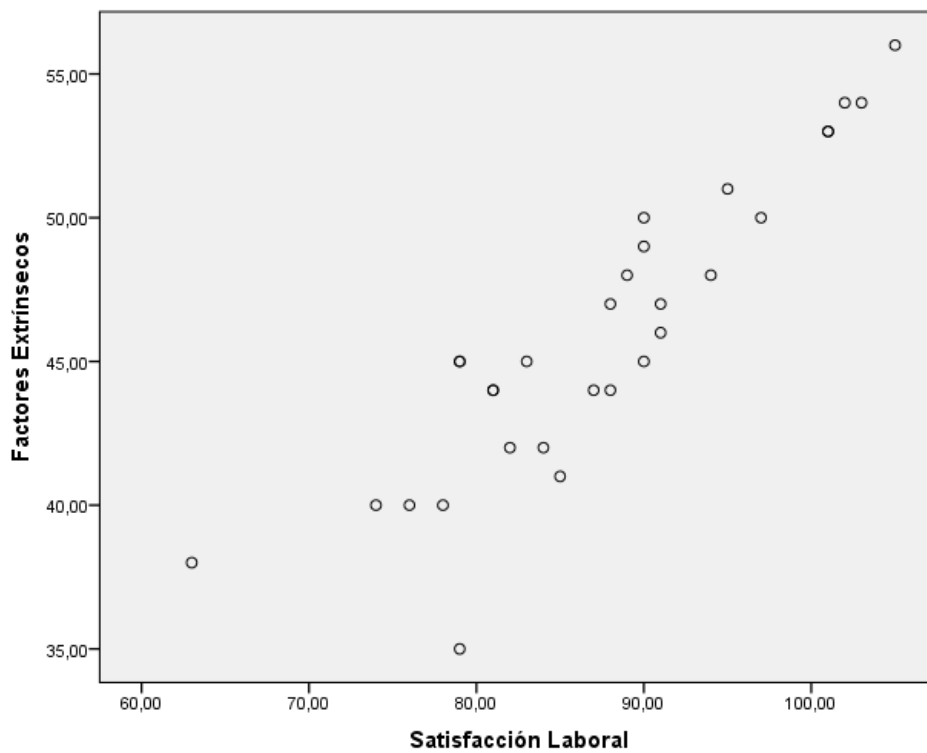
La Tabla 3 muestra que los factores intrínsecos como son, el reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho, la atención que se presta a las sugerencias que hace el trabajador, la libertad para elegir su propio método de trabajo, entre otras, se relacionan de manera estadísticamente significativa con la satisfacción laboral, dando una relación más alta y positiva, en comparación con el factor extrínseco, que también tiene una relación significativa con esta variable. Estos resultados indican que cuanto mayor sea el puntaje obtenido en los factores intrínsecos y extrínsecos mayor será el grado de satisfacción laboral (figura 1 y 2).

**Figura 1: Correlación Factor Intrínseco**



*Fuente: Área de Rehabilitación Física del HGDC y Centros Privados del DM Quito*  
*Elaborado por: Axcel Andres Rivera*

**Figura 2: Correlación Factor Extrínseco**



*Fuente: Área de Rehabilitación Física del HGDC y  
Centros Privados del DM Quito  
Elaborado por: Axcel Andres Rivera*

### **3.1.3 Determinación del grado de satisfacción laboral de los fisioterapeutas en sus respectivos centros de rehabilitación.**

**Tabla 4: Grado de satisfacción laboral**

	Centro de Salud	N	Media	Desviación estándar
Satisfacción Laboral	Público	15	85,13	7,89
	Privado	15	89,93	10,98

*Fuente: Área de Rehabilitación Física del HGDC y  
Centros Privados del DM Quito  
Elaborado por: Axcel Andres Rivera*

Como se muestra en la Tabla 4 según el promedio existe ligeramente mayor grado de satisfacción laboral en los fisioterapeutas de los centros privados del DM Quito frente a los profesionales de este sector en el Hospital General Docente de Calderón.

### 3.1.4 Relación del tiempo de trabajo con la satisfacción laboral.

**Tabla 5: Correlación de tiempo de trabajo con la satisfacción laboral**

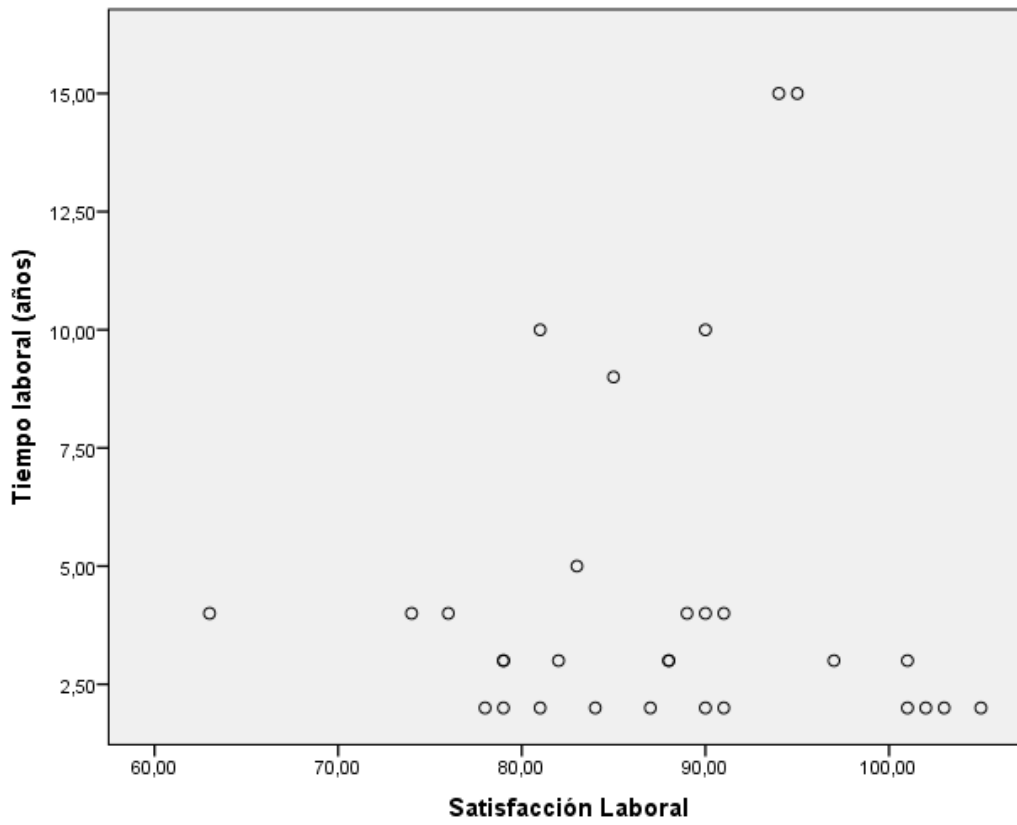
	Satisfacción Laboral	Tiempo laboral (años)
Correlación de Pearson	1	,033
Satisfacción Laboral Sig. (bilateral)		,862
N	30	30

**Fuente:** Área de Rehabilitación Física del HGDC y Centros Privados del DM Quito

**Elaborado por:** Axcel Andres Rivera

La Tabla 5 muestra que el tiempo laboral no se relaciona de manera estadísticamente significativa con la satisfacción laboral, lo que indica que la satisfacción laboral es independiente de si el fisioterapeuta tiene mayor o menor tiempo de trabajo (figura 3).

**Figura 3: Tiempo Laboral y Satisfacción Laboral**



**Fuente:** Área de Rehabilitación Física del HGDC y  
Centros Privados del DM Quito

**Elaborado por:** Axcel Andres Rivera

## 3.2 Discusión

El objetivo de este estudio fue analizar el grado de satisfacción laboral intrínseca y extrínseca de los terapeutas físicos en el centro de salud público Hospital General Docente de Calderón frente a centros privados del DM Quito mediante la escala de WCW. Se encontró como primer resultado que existe mayor número de fisioterapeutas masculinos tanto en centros públicos como privados. La edad promedio que se encontró fue de 32 años y el tiempo laboral promedio fue de 2 años en el centro público y 5 años en el centro privado. Los factores intrínsecos se relacionaron de manera estadísticamente positiva con la satisfacción laboral y en mayor medida que el factor extrínseco. El grado de satisfacción laboral fue mayor en los fisioterapeutas de los centros privados del DM Quito y se observó que el tiempo laboral no se relaciona de manera estadísticamente significativa con la satisfacción laboral. A continuación, se discutirán los resultados encontrados.

Al analizar los datos demográficos, son varios los estudios donde se han demostrado un mayor número de profesionales mujeres fisioterapeutas en comparación con los hombres. Por ejemplo, Cautín (2018) presentó en su estudio la distribución por sexo de su muestra, formada por fisioterapeutas que laboraban en centros públicos y privados en Lima-Perú, donde el 71,36% de profesionales fue de sexo femenino. Mingo, Navas, Bayona, Pérez & Fernández (2012), de igual manera expusieron una muestra de profesionales fisioterapeutas de Soria-España en donde el 78,5% de su población fueron mujeres. Al contrario de este estudio en donde se encontró que, en relación a la distribución de trabajadores según sexo y centro de salud, existe una mayor cantidad de fisioterapeutas masculinos que femeninos en los centros privados del DM Quito y en el centro de salud público Hospital General Docente de Calderón.

El promedio de edad en este estudio fue de 32 años, evidenciando que existe una gran cantidad de fisioterapeutas jóvenes trabajando en los distintos centros de fisioterapia. Estos resultados son semejantes al estudio de Cautín (2018) en donde también obtuvo una población joven con una media de 31 años de edad en su muestra, esto se debe a que hubo el objetivo de evaluar a una población joven en esta investigación. Pero existe una gran diferencia de edades con el estudio español de Satisfacción Laboral y Apoyo Social de Gandarillas et. al. (2014) donde su promedio de

edad fue de 50 años, esto debido a que se enfocó a mostrar un análisis del grado de satisfacción laboral en una muestra que superaba los 45 años de edad.

En esta investigación, el grado de satisfacción intrínseca dio una relación más alta y positiva, en comparación con el factor extrínseco. Con respecto a la correlación de los factores intrínseco y extrínseco con la satisfacción laboral, Gandarillas et. al. (2014) demuestra en su estudio que el factor extrínseco tiene una mayor relación con la satisfacción laboral, debido a que existe una mayor puntuación tope en este factor. En cambio, Cautín (2018) obtuvo mayor grado en el factor intrínseco sobre el extrínseco, a causa de las características autónomas laborales que presentan los ítems en ese factor.

En este estudio el resultado del grado de satisfacción laboral fue mayor en los centros privados del DM Quito frente al centro de salud público Hospital General Docente de Calderón. Al contrario que en el estudio de Cautín (2018) donde el grado de satisfacción laboral fue mayor en el sector público, esto a causa de que los profesionales dieron una puntuación máxima a ítems como el sueldo, la estabilidad y el horario de trabajo, debido a que estos son de preferencia por ellos al momento de buscar un empleo según el estudio. No se encontró comparaciones entre entidades públicas y privadas de salud sobre el grado de satisfacción laboral en fisioterapeutas en otros países.

En esta investigación no hubo relación entre tiempo de trabajo con la satisfacción laboral, siendo independiente de si el fisioterapeuta lleva menor o mayor tiempo laborando en el centro de salud. De igual manera en Cautín (2018) el tiempo de trabajo fue indiferente en relación a la satisfacción laboral. También en Gandarillas et. al. (2014) no se encontró diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral con el tiempo laboral. Todo esto debido a que la satisfacción laboral es un componente multifactorial que implica por ejemplo la libertad de elegir tu propio método de trabajo, el salario, la estabilidad en el empleo, el horario de trabajo, entre otros factores que influyen más en el grado de satisfacción laboral que el tiempo de trabajo (Cautín, 2018).

Las limitaciones que surgieron en este estudio fueron el poco tiempo para explicar con precisión a los participantes sobre los factores que componen la escala, el tamaño de la

muestra a la que se realizó la encuesta y la falta de cooperación y seriedad al momento de llenar el instrumento.

Dado que los factores intrínsecos tienen mayor peso en el grado de satisfacción laboral de los fisioterapeutas, tanto en los centros de rehabilitación pública o privada, la aplicación práctica de los resultados conlleva a que los jefes inmediatos de los mismos deben dar una mayor autonomía al fisioterapeuta en el momento de realizar su tratamiento con los usuarios del servicio, además de reconocerlos por el trabajo bien hecho y de prestar una mayor atención a las sugerencias de los mismo.

## CONCLUSIONES

La población estuvo compuesta por 30 fisioterapeutas, 15 del área de rehabilitación física del HGDC y 15 de los centros privados del DM Quito, con una distribución de 13 mujeres y 17 hombres con un rango de edad de 24 a 56 años.

Ambos factores de satisfacción laboral se correlacionaron que el grado de satisfacción de los fisioterapeutas, pero el factor que obtuvo mayor relación fue el factor intrínseco.

El grado de satisfacción laboral de los fisioterapeutas de los centros privados del DM Quito fue de 89,93 (satisfecho) y de 85,13 (Moderadamente Satisfecho) en el centro de salud público Hospital General Docente de Calderón

El tiempo laboral no tiene ninguna relación sobre el grado de satisfacción laboral de los fisioterapeutas en sus diferentes centros de trabajo.

De acuerdo con el estudio realizado no se cumplió con las hipótesis, ya que existe mayor grado de satisfacción laboral intrínseco y extrínseco en los centros privados del DM Quito y además a mayor tiempo laboral de no hay un aumento o disminución en el grado de satisfacción laboral, no tiene relación alguna el tiempo de trabajo y el grado de satisfacción.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda que, para futuros estudios relacionados con este tema, el tamaño de la muestra sea más extensa, para así poder ofrecer conclusiones robustas.

Incentivar a realizar un seguimiento del grado de satisfacción laboral de los fisioterapeutas en los centros de rehabilitación encuestados, para observar si el grado de satisfacción aumenta o disminuye.

Presentar sugerencias para mejorar el grado de satisfacción laboral dadas por los fisioterapeutas a sus jefes inmediatos para mejorar el ambiente laboral y de igual manera la satisfacción laboral.

Analizar individualmente cada componente que integra el factor intrínseco y extrínseco, para observar cuál tiene mayor o menor grado de satisfacción laboral y con ello establecer medidas específicas sobre influencias en la satisfacción laboral.

Realizar un análisis del grado de satisfacción laboral con fisioterapeutas de diferentes áreas como respiratoria, neurológica, traumatológica, deportiva, para poder comparar y ver en que rama existe mayor grado de satisfacción laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrajan, M., Contreras, J., & Ramírez, S. (2012). Enseñanza e investigación en psicología. *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa*, 14(1), 105-118. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>
- Al-Wotayan, R., Annaka, M., & Nazar, M. (2019). Job Satisfaction and Mental Health among Physicians in Primary Health Care Centers in Kuwait. *Health*, 11(6), 692-710.
- Alkassabi, O., Al-Sobayel, H., Al-Eisa, E., Buragadda, S., Alghadir, A., & Iqbal, A. (2018). Job satisfaction among physiotherapists in Saudi Arabia: does the leadership style matter. *BMC Health Services Research*, 18(422), 1-9. doi: <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3184-9>
- Allan, B., Dexter, C., Kinsey, R., & Parker, S. (2018). Meaningful work and mental health: job satisfaction as a moderator. *Journal of Mental Health*, 27(1), 38-44.
- Aloisio, L., Gifford, W., McGilton, K., Lalonde, M., Estabrooks, C., & Squires, J. (2018). Individual and organizational predictors of allied healthcare providers' job satisfaction in residential long-term care. *BMC health services research*, 18(1), 491.
- Barashev, A., & Li, G. (2019). Dissatisfaction on crowdsourcing platform: two-factor theory approach. In *Proceedings of the 10th International Conference on E-Education, E-Business, E-Management and E-Learning* (pp. 315-319).
- Bayona, J., Caballer, A., & Peiró, J. (2020). The Relationship between Knowledge Characteristics' Fit and Job Satisfaction and Job Performance: The Mediating Role of Work Engagement. *Sustainability*, 12(6), 2336.

- Boamah, S., Laschinger, H., Wong, C., & Clarke, S. (2018). Effect of transformational leadership on job satisfaction and patient safety outcomes. *Nursing outlook*, 66(2), 180-189.
- Cabrera, P., Blaschke, T., & Kienberger, S. (2017). Explaining accessibility and satisfaction related to healthcare: a mixed-methods approach. *Social indicators research*, 133(2), 719-739.
- Cáceres, F., Coral, P., Herrera, P., & Mora, A. (2019). Actividad Médica del Sistema de Salud de la Seguridad Social del Ecuador. *Revista Ecuatoriana de Medicina EUGENIO ESPEJO*, 7(12).
- Cautín Martínez, N. E. (2018). Síndrome Burnout y satisfacción laboral en fisioterapeutas de Lima Metropolitana 2018.
- De Navarra, G. (2009). Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados. *Extraído desde Volvo Research and Educational Foundations*.(2016). *La importancia del transporte de carga. Obtenido el, 18*.
- Del Carmen Sara, J. C. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36, 288-295.
- Dilig, A., MacDonald, I., Varin, M., Vandyk, A., Graham, I., & Squires, J. (2018). Job satisfaction among critical care nurses: A systematic review. *International journal of nursing studies*, 88, 123-134.
- Hopper, E. (2019). Maslow's Hierarchy of Needs Explained. *Viitattu*, 12, 2019.
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: El caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 45(178), 79-95. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>

- Edad. (2016). En el Diccionario de la Real Academia Española (23ª ed.). Madrid, España: Espasa. Retrieved from <https://dle.rae.es/?w=diccionario>
- Fernández, M., & Félez, M. (2015). La fisioterapia en el marco de la atención primaria. *Cuaderno de Atención Primaria*, 21(4), 49-51.
- Fierro, G. (2019). *Fisioterapia*. Recuperado de: <https://www.afu.org.uy/FISIOTERAPIA.pdf>
- Gandarillas, M., Vásquez, L., Márquez, H., Santamaría, E., Garaña, Ó., & Santibáñez, M. (2014). Medicina y seguridad del trabajo. *Satisfacción Laboral y Apoyo Social en trabajadores de un hospital de tercer nivel*, 60(234), 64-89.  
<http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2014000100007>
- Gobierno de México (2013). IMSS. *Escala de Satisfacción Laboral*. Retrieved From <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/Test-Satisfaccion-Laboral.pdf>
- Grijalva, A., Palacios, J., Patiño, C., & Tamayo, D. (2017). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. *Analítika*, 13(1), 7-45.
- Holmberg, C., Caro, J., & Sobis, I. (2018). Job satisfaction among Swedish mental health nursing personnel: Revisiting the two-factor theory. *International journal of mental health nursing*, 27(2), 581-592.
- Jiménez, W., Granda, M., Ávila, D., Cruz, L., Flórez, J., Mejía, L., & Vargas, D. (2017). Transformaciones del Sistema de Salud Ecuatoriano. *Universidad Y Salud*, 19(1), 126-139.
- Lucio, R., López, R., Leines, N., & Terán, J. (2019). El Financiamiento de la Salud en Ecuador. *Revista PUCE*, (108).

- Magnavita, N. (2018). Obstacles and future prospects: considerations on health promotion activities for older Workers in Europe. *International journal of environmental research and public health*, 15(6), 1096.
- Martínez, L., Oviedo, O., & Luna, C. (2013). Revista Salud Uninorte. *Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral*, 29(3), 542-560. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730431015>
- Martínez, R., Bojacá, A., Saavedra, I., Benavidez, D., & Suaza, H. (2016). Perspectivas de los conceptos disciplinares en Fisioterapia. *Educación Médica Superior*, 30(3), 483-495.
- Meshelemiah, J., & Lynch, R. (2019). Theories and Human Trafficking. *The Cause and Consequence of Human Trafficking: Human Rights Violations*.
- Mingo, M., Navas, F., Bayona, I., Pérez, L., & Fernández, P. (2012). Fisioterapia. *Satisfacción laboral del fisioterapeuta en la sanidad pública de Castilla y León*, 34(6), 251-156. DOI: 10.1016/j.ft.2012.04.003
- Molina, A. (2019). Funcionamiento y gobernanza del Sistema Nacional de Salud del Ecuador. *Íconos. Revista de Ciencias Sociales*, (63), 185-205.
- Mundt, M., & Zakletskaia, L. (2019). Professional Communication Networks and Job Satisfaction in Primary Care Clinics. *The Annals of Family Medicine*, 17(5), 428-435.
- Organización Mundial de la Salud. (1969). *Comité de expertos de la OMS en rehabilitación médica*. Recuperado de: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/38490/WHO\\_TRS\\_419\\_spa.pdf;jsessionid=1018518FEF871E5835C1663242F68A07?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/38490/WHO_TRS_419_spa.pdf;jsessionid=1018518FEF871E5835C1663242F68A07?sequence=1)

- Organización Mundial de la Salud. (2003). Sistemas de Salud: principios para una atención integrada. Recuperado de <https://www.who.int/whr/2003/en/Chapter7-es.pdf?ua=1>
- Organización Panamericana de la Salud. (2011). Sistemas de Salud. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/SISTEMAS%20DE%20SALUD%20CURSO%20APS%20RIIS.pdf>
- Ozsoy, E. (2019). An empirical test of Herzberg's two-factor motivation theory. *Gestion de marketing e innovacion*, (1), 11-20.
- Pérez, I., Guillén, F., Brugos, A., & Aguinaga, I. (2013). Unidad de Medicina Preventiva de la Clínica Universidad de Navarra. *Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria*, 36(2), 253-262. doi.org/10.4321/S1137-66272013000200008
- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. doi: <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Revertes, S., Vallbona, M., & Miro, O. (2012). Cuadernos de Economía. *Variables determinantes de la satisfacción laboral en España*, 35, 9-16. Retrieved from <http://www.elsevier.es/>, day 07/04/2019.
- Rey, C. (2010). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentacion*, 3(1), 139-153.
- Rybnicek, R., Bergner, S., & Gutschelhofer, A. (2019). How individual needs influence motivation effects: a neuroscientific study on McClelland's need theory. *Review of Managerial Science*, 13(2), 443-482.
- Sánchez, T., Magda, G., Vargas, G., & Lourdes, E. (2017). Scientia et Technica. *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para*

- su estudio*, 22(2), 161-166. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Sexo. (2016). En el Diccionario de la Real Academia Española (23ª ed.). Madrid, España: Espasa. Retrieved from <https://dle.rae.es/?w=diccionario>
- Simón, G. (2013). *Nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Samco Carlos Pellegrini* (maestría de posgrado). Instituto de la salud Juan Lazarte, Rosario, Argentina
- Singh, M., Amiri, M., & Sabbarwal, S. (2019). Role of Job Stress on Job Satisfaction. *International Journal of Management Studies*, 6(4), 57-60.
- StarMeUp. (2018). Satisfacción laboral: qué es y cómo medirla. Recuperado de <https://www.starmeup.com/blog/es/cultura-organizacional/satisfaccion-laboral-guia-completa/>
- Tiempo. (2016). En el Diccionario de la Real Academia Española (23ª ed.). Madrid, España: Espasa. Retrieved from <https://dle.rae.es/?w=diccionario>
- Treviño, D., & Codina, J. (2017). La necesidad de apreciar historias dentro de las teorías sobre necesidades humanas. *Innovaciones de Negocios*, 12(24).
- Vargas, T., Vizzuett, V., Amador, E., Becerra, L., & Villegas, E. (2017). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay*, 9(13), 129-153.
- Velandia, F., Ardón, N., & Jara, M. (2017). Satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 6(13), 27-57.
- World Confederation for Physical Therapy. (2020). *What is physical therapy*. Retrieved from <https://www.wcpt.org/what-is-physical-therapy>

# ANEXOS

## Anexo 1: Escala General de Satisfacción Laboral

Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador  
Facultad de Enfermería  
Carrera de Terapia Física



### ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN LABORAL

La siguiente encuesta tiene la finalidad de determinar el grado de satisfacción laboral (de los factores intrínsecos y extrínsecos) en la práctica profesional del terapeuta físico mediante la escala de WCW. Yo Axel Andres Rivera Chachalo garantizo la confidencialidad de la información, las respuestas obtenidas no serán reveladas y se las utilizara únicamente para esta investigación.

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Sexo:** \_\_\_\_\_ **Institución:** \_\_\_\_\_

**Tiempo Laboral:** \_\_\_\_\_

De los siguientes aspectos que se relacionan con el puesto de trabajo, seleccione cómo se siente al respecto a cada uno.

- |                               |                             |                   |
|-------------------------------|-----------------------------|-------------------|
| 1) Muy Insatisfecho           | 4) Ni Insatisfecho          | 6) Satisfecho     |
| 2) Insatisfecho               | Ni Satisfecho               | 7) Muy Satisfecho |
| 3) Moderadamente Insatisfecho | 5) Moderadamente Satisfecho |                   |

Factores intrínsecos							
Libertad para elegir tu propio método de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	1	2	3	4	5	6	7
Responsabilidad que tienes asignada	1	2	3	4	5	6	7
La posibilidad de utilizar tus capacidades	1	2	3	4	5	6	7
Tus posibilidades de promocionar	1	2	3	4	5	6	7
La atención que se presta a las sugerencias que haces	1	2	3	4	5	6	7
La variedad de tareas que realizas en tu trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Total							

<b>Factores extrínsecos</b>								
Condiciones físicas de tu trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Tus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Tu superior inmediato	1	2	3	4	5	6	7	
Tu salario	1	2	3	4	5	6	7	
Relación entre dirección y trabajadores en la empresa	1	2	3	4	5	6	7	
El modo en que la empresa está gestionada.	1	2	3	4	5	6	7	
Tu horario de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Tu estabilidad en el empleo.	1	2	3	4	5	6	7	
Total								

Muchas gracias por su colaboración. -

## Anexo 2: Consentimiento Informado

Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador  
Facultad de Enfermería  
Carrera de Terapia Física



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

He sido invitado a formar parte de la investigación "ESTUDIO COMPARATIVO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL (DE LOS FACTORES INTRÍNSECOS Y EXTRÍNSECOS) EN LA PRÁCTICA PROFESIONAL DEL TERAPEUTA FÍSICO EN EL CENTRO DE SALUD PÚBLICO HOSPITAL GENERAL DOCENTE DE CALDERÓN FRENTE A CENTROS PRIVADOS DEL DM QUITO MEDIANTE LA ESCALA DE WCW" Comprendo que se me realizará el test de: Escala General de Satisfacción Laboral. El cual se me realizara en en el centro de salud público Hospital General Docente de Calderón. He sido informado de que no existirá ningún tipo de pago, que puedo retirarme en cualquier momento de la investigación y de los posibles riesgos que se puedan presentar.

Por esto yo, \_\_\_\_\_ (nombre del participante), con cédula de identidad \_\_\_\_\_ (C.I.), estoy de acuerdo en participar en este estudio, ya que:

- \_\_\_ He leído y entendido la información que se me presento.
- \_\_\_ He podido preguntar acerca de la investigación.
- \_\_\_ Estoy consciente de que mi participación es voluntaria en el estudio.
- \_\_\_ He hablado con Axel Andres Rivera Chachalo investigador del estudio.

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

\_\_\_\_\_  
Lugar y fecha

## Anexo 3: Autorización Hospital General Docente de Calderón

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA



Coordinación Zonal 9 – SALUD  
Hospital General Docente de Calderón

Oficio Nro. MSP-CZ9HGDC-2020-0201-O

Quito, D.M., 21 de febrero de 2020

**Asunto:** RESPUESTA AUTORIZACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Abogada  
Alejandra Perez Pilco  
**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR**  
En su Despacho

De mi consideración:

En atención y respuesta al Oficio Nro. MSP-CZ9-HGDC-AU-2020-0112-E de fecha 03 de febrero de 2020, mediante el cual solicita autorizar al Sr. Axel Andrés Rivera Chachalo con cédula 1751423532 estudiante de la carrera de Terapia Física de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, para desarrollar su proyecto de investigación titulado:

*“Estudio comparativo del grado de satisfacción laboral (de los factores intrínsecos y extrínsecos) en la práctica profesional del terapeuta físico en el centro de salud pública Hospital General Docente de Calderón frente a centros privados del DM Quito mediante la escala de WCW en el periodo del mes de febrero del 2020”*

Me permito informar que fué sido registrado con el código HGDC-UI 2020-004,y una vez revisado y evaluado por la Unidad de Investigación del HGDC, dicho proyecto está **APROBADO** para su ejecución, debido a que cumple con todos los requerimientos éticos, metodológicos y jurídicos establecidos.

Como respaldo de lo indicado, reposan en los archivos de la Unidad de Investigación del HGDC, los requisitos presentados por el investigador, así como también los formularios empleados para su evaluación. Cabe indicar que la información de los requisitos presentados es de responsabilidad exclusiva de los investigadores, quienes asumen la veracidad, originalidad y autoría de los mismos.

Finalmente, me permito recordar las obligaciones que los investigadores deben cumplir durante y después de la ejecución del proyecto en el HGDC:

- Cumplir las actividades detalladas en el protocolo y sus tiempos de ejecución, según el cronograma establecido en dicho proyecto, vigilando y respetando siempre los aspectos éticos, metodológicos y jurídicos aprobados en el mismo.
- Aplicar el consentimiento informado a todos los participantes, respetando el proceso definido en el protocolo y el formato aprobado (solo si aplica).
- Al finalizar la investigación, entregará al Hospital General Docente de Calderón una copia del informe final del proyecto.

Av. Giovanni Calles y Derby, vía a Marianas - Calderón  
Quito – Ecuador • Código Postal: 170201 • Teléfono: 593 (02) 3952-700 • www.hgdc.gob.ec



Coordinación Zonal 9 – SALUD  
Hospital General Docente de Calderón

Oficio Nro. MSP-CZ9HGDC-2020-0201-O

Quito, D.M., 21 de febrero de 2020

- En el caso de publicación del estudio, deberá mantener la filiación institucional del Hospital General Docente de Calderón, citándolo como centro donde se realizó el estudio.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

Econ. Holger Xavier García Portocarrera

**GERENTE DE HOSPITAL GENERAL DOCENTE DE CALDERÓN - HGDC**

Referencias:

- MSP-CZ9-HGDC-AU-2020-0112-E

Anexos:

- Formulario para evaluación del protocolo "...Estudio comparativo del grado de satisfacción laboral..."

Copia:

Señora Médico  
Patricia Janeth Benavides Vera  
**Analista de Investigación - HGDC**

Señora Tecnóloga  
Daniela Carolina Burbano Guerrero  
**Tecnólogo Médico de Rehabilitación y Terapia Física 3 -HGDC**

Señora Ingeniera  
Adriana Cano Guevara  
**Analista de Investigación**

ac/pb/mc



HOLGER XAVIER  
GARCIA  
FORTOCARRERA

Av. Giovanni Calles y Derby, vía a Marianas - Calderón  
Quito – Ecuador • Código Postal: 170201 • Teléfono: 593 (02) 3952-700 • [www.hgdc.gob.ec](http://www.hgdc.gob.ec)