



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA
SALUD PÚBLICA, PERIODO 2010-2020

PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE:

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN
PLANEACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN ESTRATÉGICA

AUTOR:

PERLAZA DOMÍNGUEZ KENIA MARIUXI

ASESOR:

MGT. RAMÓN ANGULO CUELLAR

ESMERALDAS, JULIO 2021

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas mención planeación .

Mgt. William Jose Guairá Ramos
LECTOR 1

Mgt. Gabriela Cisneros Palacios
LECTOR 2

Mgt. Ramón Angulo Cuellar
DIRECTOR DE TESIS

Mgt. Gloria Karina Holguín
DIRECTOR DE ESCUELA

Esmeraldas, 2021

AUTORÍA

Yo, Kenia Mariuxi Perlaza Domínguez, con número de cédula 080319633-6 declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, auténtica y personal.

En virtud que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor y de la PUCESE.

Kenia Mariuxi Perlaza Domínguez

080319633-6

AGRADECIMIENTO

Mis agradecimientos deben ser primero para Dios por permitirme cumplir esta meta que es el fruto del esfuerzo y el apoyo de mi familia.

A los docentes que fueron parte de mi vida universitaria, gracias por ayudarme a crecer y formarme como una profesional, con los conocimientos y actitudes adecuados para la vida laboral, siempre me hicieron sentir afortunada de ser estudiante de tan prestigiosa alma mater.

Un agradecimiento muy especial a mi tutora Mgt. Gabriela Johanna Cisneros por ser una excelente profesional, por apoyar y celebrar mis logros académicos.

Agradezco infinitamente a la docente de Titulación, PhD. Yulien Herrera Diaz, por su guía y motivación oportuna en los momentos de difíciles.

Gracias a mi asesor de tesis y maestro en aulas el Mgt. Ramon Angulo Cuellar, por ser un buen profesional y excelente ser humano con muchos valores y principios, siendo un ejemplo del profesional que se puede lograr ser, siempre y cuando se tenga convicción.

Gracias a mis compañeros y amigos Kevin Lastra, Selena Valdez, Genesis Arias, y Patricio Sacoto, que contribuyeron mucho a mi crecimiento personal, siempre estaré agradecida por su amistad incondicional y oportuna, en las distintas situaciones de mi vida.

DEDICATORIA

Esta investigación es dedicada a la madre ejemplar, mujer guerrera, valiente y muy creyente en Dios; quien siempre me guía, cuida y apoya.

A mi hija Karelys quien es mi motivación, para no desmayar y poder convertirme en ese referente que ella necesita para luchar por sus sueños.

A mi hermana Yulia y su esposo, son mi apoyo en cada momento y aún a la distancia siempre me demuestran lo incondicional que son para mí.

A mi tía y prima que siempre están para mí en cada situación que se me presenta, apoyándome en lo que necesite, para que logre culminar mis estudios.

A mi esposo y compañero de vida por su amor, comprensión, paciencia y colaboración para que mi vida y mis estudios se mantengan en equilibrio.

Por último a mi hermano Jesus David a pesar de ya no estar con nosotros, fue mi ejemplo de esfuerzo y superación.

INDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	ii
AUTORÍA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
INDICE	vi
INDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN	1
Presentación del tema de investigación	1
Planteamiento del problema.....	2
Justificación	4
OBJETIVOS	5
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos	5
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	5
1.1 Bases teórico - científicas.....	5
1.2 Antecedentes	9
1.3 Marco Legal	11
2.2 Población y muestra	14
2.3 Métodos.....	15
2.4 Técnicas e instrumentos	16
2.5 Análisis de datos.....	16
CAPITULO IV.- DISCUSIÓN.....	20
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	22

5.1.- CONCLUSIONES.....	22
5.2.- RECOMENDACIONES	22
ANEXOS	26
ANEXO 1.....	27
INSTRUMENTO.....	27
ANEXO 2.....	28
Validacion del instrumento docente 1.....	28
Validacion del instrumento docente 2.....	29
Validacion del instrumento docente 2.....	30

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	14
Tabla 2	17
Tabla 3	20

RESUMEN

La satisfacción laboral, es el resultado de la interacción del talento humano con los recursos fundamentales de cada empresa, a través de la historia ha sido relacionada a las diferentes disciplinas profesionales, debido a su influencia en el comportamiento y productividad del trabajador. El personal de salud pública es un grupo de profesionales que lidian con situaciones propias, de pacientes y compañeros que pueden causarle cansancio físico y emocional, afectando así la satisfacción y el desempeño laboral.

Para la presente revisión bibliográfica se hallaron 35 documentos con estudios cualitativos acerca de satisfacción laboral del personal de salud pública, con el uso de fichas bibliográficas como instrumento se logró obtener 13 documentos con información relevante e importante para el desarrollo de la investigación .

Se obtuvo como resultado que la existencia de satisfacción laboral en cada centro hospitalario, estaba fuertemente ligada a los aspectos externos del profesional, reflejados en la buena relacion entre jefes y compañeros.

Determinando que la satisfaccion laboral en el personal de salud publica, es importante porque permite identificar, determinar y controlar todos los aspectos que son indispensables para que el profesional de salud tenga motivación y logre cumplir adecuadamente su trabajo evitando que se afecte al paciente y la calidad del servicio.

Palabras claves: satisfacción laboral, salud, salud pública, revisión bibliográfica.

.

ABSTRACT

Job satisfaction is the result of the interaction of human talent with the fundamental resources of each company, throughout history it has been related to different professional disciplines, due to its influence on worker behavior and productivity. Public health personnel are a group of professionals who deal with their own situations, those of patients and colleagues that can cause physical and emotional fatigue, thus affecting job satisfaction and performance.

For the present bibliographic review, 35 documents with qualitative studies on job satisfaction of public health personnel were found; the use of bibliographic records as an instrument was able to obtain 13 documents with relevant and important information for the development of the research.

The result was that the existence of job satisfaction in each hospital center was strongly linked to the external aspects of the professional, reflected in the good relationship between bosses and colleagues.

Determining that job satisfaction in public health personnel is important because it allows to identify, determine and control all the aspects that are essential for the health professional to be motivated and to be able to adequately perform their work, avoiding affecting the patient and quality from service.

Keywords: job satisfaction, health, public health, bibliographic review.

TEMA:

“REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SALUD PÚBLICA, PERIODO 2010-2020”.

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

A nivel mundial las organizaciones concentran sus esfuerzos en llegar a la competitividad, la cual dependerá del correcto manejo de recursos humanos, económicos y la tecnología, sin duda alguna el engranaje de estos recursos impulsa a la empresa a la productividad, la cual es resultado del desempeño de sus colaboradores. El trabajo es una actividad que implica esfuerzo del ser humano desde su evolución, para lograr la satisfacción de sus necesidades fisiológicas, sociales o autorrealización. La satisfacción laboral es el resultado de un cúmulo de factores que van de lo personal a lo colectivo en la diaria interacción del ser humano.

El trabajo y el comportamiento del individuo han sido objeto de estudio desde la industrialización a través de los aportes de Federich Taylor dejando al descubierto la importancia de analizar a los empleados en distintos escenarios de la vida cotidiana, estudios que fueron precedidos por Elton Mayo estableciendo la relación entre satisfacción laboral, con factores psicológicos, expectativas y la relación con los demás (Rodríguez, 2006).

De acuerdo con lo manifestado por Antequera, Cano, Peña y Pareja (2016) se entiende por satisfacción laboral como: aquellos aspectos positivos, que influyen en el desarrollo de las actividades laborales de un trabajador.

El estudio y comprensión de la satisfacción laboral, se ha analizado desde las distintas disciplinas para la vida del ser humano, ya sean psicológicas, sociales, económicas, administrativas y salud.

De acuerdo con estudios realizados en el 2019 por la empresa española Randstad, considerada por el Great Place To Work (GPTW), como la numero uno en recursos humanos; se demuestra que a nivel mundial el 74% de las personas se sienten satisfechos

con su lugar de trabajo, países como India lideran la lista con un 88%, Estados Unidos 77% Alemania 74% Reino Unido y China con un 71%; además estos estudios reflejaron que a mayor educación mayor satisfacción (Randstad, 2017).

En Latinoamérica según la revista RRHHdigital (2019) , México es el país con el mayor puntaje en satisfacción laboral con un promedio de 3.3, seguido por Brasil 3.29 y Argentina 3.03 respectivamente, demostrando que la satisfacción laboral está relacionada a algunos factores como: la remuneración, oportunidades, cultura organizacional y la calidad de vida.

A nivel nacional, según Grijalva (2017) en la revista de análisis estadísticos Analitika , los índices de satisfacción de los ecuatorianos ha cambiado debido a la situación política y económica, que ha vivido el país y como consecuencia, afectan su desempeño en el trabajo.

Desde el 2015 hasta la actualidad, en Esmeraldas no se han encontrado datos acerca de este tema, pero se puede suponer, que por la difícil situación económica, que el país ha atravesado los índices de satisfacción en el trabajo disminuyeron.

Planteamiento del problema

A través de la historia se le ha tomado mayor atención a la satisfacción laboral, como una fuente de mejoramiento productivo empresarial, teniendo en cuenta los distintos campos de acción del ser humano y el interés del bienestar psicológico del mismo, lo cual es determinante en su comportamiento empresarial y en la contribución de un clima adecuado para cada uno de los integrantes de una organización y en la entrega satisfactoria de un bien o servicio de calidad.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la salud no solo es ausencia de enfermedad; es bienestar físico, mental y social. Este estado de bienestar es brindado por un profesional, que, por lo general, se ha preparado de 1 a 3 años para ser auxiliar y de 7-10 años para ser médico y especialista.

Debido a que en las instituciones de salud se maneja una correlación entre la salud y el trabajo exigiendo un esfuerzo diario, físico, intelectual y emocional del profesional que serán retribuidas con un salario o reconocimiento, motivos externos que satisfagan e impulsen las verdaderas razones internas para el esfuerzo constante en el trabajo

Es importante comprender que el profesional de la salud también debe gozar de un bienestar integral para desarrollar adecuadamente sus actividades, ya que su labor debe

desempeñarse de acuerdo con los reglamentos y entregando un servicio de calidad, mediante una atención oportuna con diagnóstico y tratamiento apropiado. En el área de salud el personal se enfrenta a largas e intensas horas de labor que conllevan a un desgaste físico y emocional, el cual es un factor personal en la satisfacción de las necesidades del profesional y en la entrega de una adecuada atención a la comunidad.

Con relacion a la situación del personal de salud en Ecuador, los profesionales han pasado por situaciones que no le permite llevar a cabo sus actividades, como manifiesta Suárez, (2019) que en los distintos niveles de salud; faltan insumos, camas y equipos actualizados, lo que impide atención oportuna, hay poco personal y a su vez se encuentran desmotivados por la baja remuneración y la nula actualización de los conocimientos.

Estas condiciones han sido notorias en la emergencia sanitaria que está viviendo el país y el mundo por el COVID 19, situaciones como; problemas de ansiedad, stress y depresión, incertidumbre porque no hay garantías de conservar un lugar de trabajo, cansancio por el aumento en los turnos, para satisfacer la demanda del servicio y atención de salud.

Según la revista Edición Medica (2020) el presidente de la Federación Médica Ecuatoriana manifestó que; de lo que va de la emergencia sanitaria hasta el 14 de junio se han contagiado 3435 profesionales de la salud y han muerto 120, de las distintas áreas como; médicos generales y especialistas, enfermeros y auxiliares al ser ellos quienes están en la primera línea en el tratamiento de la enfermedad que puede causar el nuevo virus.

Teniendo en cuenta la Organización Internacional de Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Covid es una enfermedad profesional para los trabajadores de la Salud, porque están en contacto directo con los pacientes, sumado al stress, cansancio, ansiedad y demás signos de las largas horas de trabajo, podrían provocar en ellos problemas psicológicos o físicos a futuro, lo cual afectaría a la entrega de la calidad del servicio a la comunidad.

De acuerdo con lo expresado anteriormente, surge una interrogante, la cual constituye el tema de estudio de este proyecto de investigación: ¿Qué importancia tiene la satisfacción laboral del personal que labora en la salud pública en el periodo 2010-2020?

Justificación

El análisis sobre la importancia de la satisfacción laboral del personal que labora en la salud pública se justifico por las siguientes razones:

- Resulta beneficioso para el personal administrativo, médico y enfermería del sistema de salud pública, para conocer y equilibrar los factores internos y externos, que intervienen en la satisfacción laboral de cada profesional y poder mejorar el desempeño, la perspectiva y la atención a los pacientes.
- Sirve como guía científica para las próximas investigaciones de las disciplinas relacionadas con el tema de investigación e incitar a que se continúe con investigaciones en la gestión del talento humano y la valoración de su desempeño, al personal de salud, mediante el conocimiento de los aspectos determinantes en la satisfacción laboral.
- Los resultados de la investigación contribuirán a la línea de la investigación gestión estratégica de la Escuela de Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

OBJETIVOS

Objetivo general

Analizar la importancia de la satisfacción laboral del personal que labora en la salud pública mediante revisión bibliográfica del periodo 2010-2020.

Objetivos específicos

- Identificar los aspectos internos que influyen en la satisfacción laboral del personal que labora en la salud pública.
- Describir los factores externos que contribuye a la satisfacción del personal que labora en salud pública.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1 Bases teórico - científicas

Es necesario conocer algunos términos y conceptos en los que se fundamenta este tema de investigación.

Se presentan distintas definiciones acerca de la satisfacción laboral, Locke (como se citó en Portero 2019) manifiesta que la satisfacción es un estado positivo de las emociones, que resulta de la percepción individual y subjetiva del trabajo. Por otro lado, Manosalvas y Nieves (2015) expresan que satisfacción laboral es el conjunto de percepciones y actitudes del ser humano hacia su trabajo, estos aspectos psicológicos, pueden influir de manera positiva o negativa, según el ambiente de trabajo.

Como demuestran Robbins y Judge (2009) la sinergia de los aspectos psicológicos percepción, actitud y motivación, con aspectos laborales comportamiento, compromiso, clima y cultura organizacional, contribuyendo a un desempeño correcto y el logro de las metas personales y profesionales.

La percepción es el proceso de evaluación de las personas, mediante las situaciones que se presentan en el entorno, de acuerdo con las características del individuo, modificando sus actitudes, experiencias y personalidad. En 1958 el psicólogo Fritz Heider propuso la teoría de la atribución, con el propósito de explicar las distintas formas en que se juzga a los demás, según su comportamiento y determinar si es causado por un factor interno o externo, que dependen de tres factores; la situación, similitud y coherencia del comportamiento, y

su interpretación se hará en base a comparaciones de las vivencias o experiencias vividas, del individuo.

La actitud es producto de una evaluación realizada a un evento u objeto, que se demuestra a través de un sentimiento; y se compone de afecto, cognición y comportamiento. El afecto es la parte sentimental de una actitud y se demuestra en la expresión del individuo hacia su trabajo, la cognición es percepción de creer o conocer que son las cosas y el comportamiento que es el modo de responder a la situación que se presenta (Robbins y Judge, 2009)

Los valores son convicciones personales y sociales que facultan a las personas a determinar y dar un nivel de importancia a cada situación en su vida, influyendo en la actitud y el comportamiento del individuo en la organización.

El comportamiento organizacional es el estudio del cómo interactúan las personas y grupos que comparten un espacio en el trabajo, involucra aspectos psicológicos sociales como la personalidad, actitudes, percepción, aprendizaje y motivación, con aspectos sociológicos como; normas, funciones, formación de equipos y manejo de conflictos.

El comportamiento organizacional se analiza desde tres niveles, nivel macro que involucra a toda una organización y se evalúa como es su conducta; poder, comunicación liderazgo, toma de decisiones, negociación, el nivel intermedio se considera el comportamiento en equipos o grupos y su empoderamiento y el nivel micro analiza el comportamiento individual enfocándose en aquellos aspectos psicológicos de cada individuo lo cual serán determinantes en el desempeño, compromiso satisfacción y fidelidad de la persona en el trabajo. Un adecuado y habitual comportamiento organizacional, se convertirá en la cultura organizacional.

En cuanto a satisfacción laboral Robbins y Judge (2009) la definen como el efecto favorable del trabajo, una sensación psicológica de sentido de pertenencia se refleja de manera positiva en el desempeño y el compromiso del individuo para con su trabajo. Para Robbins y Judge “el compromiso organizacional se define como el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella” (p.221). El compromiso se compone de afecto hacia la organización y

sus propios valores, ganas de continuar trabajando, por la identificación y relación de los valores personales con los valores corporativos.

La satisfacción laboral puede ser cognitiva como resultado de una evaluación del individuo de acuerdo con sus conocimientos y a las características de su trabajo; y afectiva, es decir el sentimiento del empleado a su entorno laboral. Un empleado satisfecho es productivo, cuando encuentra una motivación, trabaja con intensidad, dirección, persistencia y se esfuerza para lograr los resultados individuales o colectivos.

El clima organizacional es resultado de actitudes percibidas o experimentadas por un individuo en el trabajo, con influencia de aspectos ambientales que afectan a la motivación, de manera positiva o negativa, comprobando que existe una relación entre la motivación y el clima organizacional y es proporcional, si el individuo está muy motivado, el clima organizacional mejora y la satisfacción.

Chiavenato (2009) define la motivación, como un proceso psicológico, que surge a partir de tres dimensiones; necesidades, impulsos e incentivos, necesarios para lograr un objetivo, meta o tarea propuesta que se demuestra con cambios en el comportamiento.

La motivación ha complementado los estudios que se han realizado sobre la satisfacción laboral agrupadas en tres grandes teorías ; contenido, proceso y de refuerzo.

La teoría de la jerarquía de las necesidades, de Abraham Maslow, Chiavenato (2009) afirma que cada ser humano tiene una jerarquía de cinco necesidades:

1. Fisiológicas que comprenden aspectos básicos y vitales del individuo.
2. Seguridad tener cuidado y protección de cualquier daño.
3. Social refiere al sentimiento de pertenecer a un grupo o lugar.
4. Reconocimiento y autoestima.
5. Autorrealización, ser capaz de crecer a nivel profesional y personal.

Concluyendo así que las necesidades uno y dos se obtienen del entorno y se consideran inferiores, a diferencia de las necesidades social, estima y autorrealización son superiores ya que satisfacen al individuo dentro de su trabajo.

Pero para McClelland (1961) y sus asociados, hay tres necesidades; la necesidad de obtener logro o realización, la necesidad de tener poder y hacer que otros cambien su comportamiento, y la necesidad de afiliación o pertenencia a un espacio o grupo.

Douglas McGregor propuso dos visiones diferentes la teoría X y Y, la primera define a un empleado sin motivación y la que le contrasta que es la teoría Y en la que se supone que un empleado está comprometido con la organización (Newstrom,2011).

El cumplimiento de objetivos es un factor determinante en cualquier organización que oferte un bien o un servicio, por tal razón Locke (1968) expresó que esta teoría requiere de un compromiso del individuo para cumplir, mediante el establecimiento de metas complejas y bien definidas, exigiéndose un mayor esfuerzo, desempeño y rendimiento.

Por otro lado, Chiavenato (2009) expone que el psicólogo Frederick Herzberg propuso la teoría de dos factores que están íntimamente relacionados, al trabajo y la actitud hacia el trabajo; el equilibrio de estos factores dará como resultado la satisfacción. Son los factores de motivación e higiene, los de motivación hacen referencia al puesto de trabajo y las tareas que facilitan la satisfacción de necesidades intrínsecas como; la superación y el desempeño personal, creando una satisfacción más duradera y por lo tanto mayor productividad y los de higiene que son las condiciones laborales que se relacionan con las necesidades extrínsecas de la persona.

Existen teorías que sustentan que la motivación personal o intrínseca, es la que influye en mayor proporción, porque el individuo se esfuerza y actúa de manera voluntaria, para sentirse satisfecho. De Albert Bandura y su teoría los señores Robbins y Judge (2009) revelan que para tener convicción y realizar cualquier tarea con éxito, se debe aumentar la confianza a través de la experiencia.

Por otra parte, la teoría de la equidad Jane Pearson, expone que el individuo se motiva luego de que compara los aportes, con los que obtiene de la organización con relación a lo que obtienen los demás; esta teoría se ha centrado en la justicia percibida en la cantidad y entrega de recompensas al trabajador, tomando como referente lo que percibe como justo en su lugar de trabajo Robbins y Judge (2009).

Víctor Vroom en el año 1964, con su teoría afirma que el individuo se esfuerza de acuerdo al estímulo laboral que le satisfaga sus necesidades individuales.

Las personas pueden ser motivadas por factores extrínsecos que satisfagan factores intrínsecos, Lawler (Chiavenato, 2009) afirma que el dinero resulta ser motivador ya que facilita la satisfacción de necesidades fisiológicas e incentiva a mejorar el desempeño. Una necesidad satisfecha produce en la persona bienestar y una no satisfecha provoca; frustración, absentismo físico, mental, estrés y conflictos físicos o verbales que afectan el clima laboral, la productividad empresarial y finalmente la calidad percibida en bienes o servicios.

El trabajo facilita la relación con lo demás, mejora la autoestima y el reconocimiento, pero también es una fuente de insatisfacciones, Robbins y Judge afirman (2009) “una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él” (p.79). La insatisfacción laboral es la respuesta negativa de la experiencia personal y laboral donde una serie de aspectos afectan profesionalmente a la persona.

Las principales causas para que un trabajador se sienta insatisfecho son: salario bajo, mala relación laboral con compañeros incluso con jefes, mala condiciones laborales, pocas oportunidades de superación profesional, no hay oportunidad de ascensos, ni reconocimientos, al igual que causas personales como, poca adaptabilidad al medio y al puesto de trabajo.

Con lo anterior se pudo definir a la satisfacción laboral como un estado de equilibrio del individuo en su lugar de trabajo y la complacencia de sus necesidades.

1.2 Antecedentes

Como antecedentes para el tema de investigación, se consultó la investigación de Portero (2019) quien realizó el estudio a los profesionales de Enfermería y Medicina que trabajaban en cuatro servicios de urgencias hospitalarios de la Comunidad Autónoma de Andalucía (España); a través de la metodología observacional, transversal y multicéntrico, que desarrollaban su labor asistencial en cuatro hospitales. Obteniendo como resultado que el 48,94% de los profesionales tenía un nivel elevado de satisfacción, con factores en relación entre jefes y sus compañeros.

Zaldúa (2018) quien estudió los “Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí”. Se desarrolla el método cuantitativo, que determina los factores de los empleados del hospital.

La metodología de estudio permitió determinar los factores intrínsecos como extrínsecos para medir la satisfacción, demuestro con sus resultados que existe un 57% de insatisfacción general, el personal más insatisfecho son los del área de enfermería y médicos.

Torres (2018), en su investigación, buscó conocer aquellos factores que inciden en la satisfacción laboral del personal; que labora en los dispensarios médicos de la provincia del Oro, a través de una metodología de análisis a partir de un diseño descriptivo, cuali - cuantitativo y de tipo transversal, para conocer si el salario, puede influir en la satisfacción del personal. Como resultado, con el alto nivel de satisfacción, sienten que pueden adaptarse a las condiciones que le ofrece el medio laboral y el sueldo que reciben es adecuado en relación con el trabajo que realizan.

Álvarez (2016) y su estudio sobre el “Nivel de satisfacción laboral de los médicos, enfermeras, odontólogos y obstetras que realizan el año de salud rural en las unidades de salud del Ministerio de Salud Pública en Ecuador durante el periodo septiembre 2015 – agosto 2016”. La metodología de estudio fue descriptiva y cualitativa, basada en un corte transversal en dos tiempos: al inicio y al final de la rural; con el fin de comparar los cambios medir la satisfacción., dando como resultado que el 75 % de los encuestados se encuentran satisfechos con las tareas que realizan, a pesar de que sus relaciones con los compañeros no sean buenas.

Coronado & Garcés (2016) hicieron su investigación a tres centros de terapia física de la ciudad de Quito, tratando de analizar la satisfacción laboral , a través de la aplicación de teorías con la metodología de observación descriptiva, con enfoque cualitativo, Dentro de la dimensión que se refiere a la forma, en como el lugar de trabajo premia e incentiva a sus trabajadores, el personal se encuentra en su mayoría parcialmente satisfecho con el 58.1%, seguido de la insatisfacción con el 22.6% de los incentivos a los trabajadores.

1.3 Marco Legal

Se detallan a continuación las distintas bases legales que sustentan el trabajo de investigación.

Constitucion de la república del Ecuador 2008, en su Art. 33. Menciona que:

El trabajo es un derecho y un deber social y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

En cuanto a los servidores públicos el Art. 234.- El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público.

Codigo de Trabajo

Art.2.El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

Ley Organica de Salud

En ella se manifiesta en el Art. 117. La autoridad sanitaria nacional, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Empleo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, establecerá las normas de salud y seguridad en el trabajo para proteger la salud de los trabajadores.

Capacitación

Art. 206.- La autoridad sanitaria nacional establecerá planes de capacitación y evaluación permanente de los profesionales y recursos humanos en salud e implementará promociones e incentivos.

Ley Orgánica del Servicio Público

Art.23. Derechos de las servidoras y los servidores públicos:

- a) Gozar de estabilidad en su puesto;
- b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad.
- c) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar; Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de estudio

Con el propósito de continuar con la investigación, se seleccionó el estudio descriptivo de tipo cualitativo, debido a la relación que existe entre los distintos factores que fueron determinantes para la selección. Esta investigación de tipo documental, se obtuvo información de fuentes primarias mediante la revisión literaria y el procesamiento de los datos obtenidos

En el siguiente apartado se presentará el cuadro de operacionalización de variables, el cual contiene las variables a estudiar, su definición conceptual y operacional, las dimensiones que abarca cada variable, los indicadores por cada dimensión y las técnicas o instrumentos utilizados.

Definición conceptual y operacionalización de las variables

Teniendo en cuenta la información teórico-científica y la relación de los aspectos personales, como ambientales necesarios para que un individuo se sienta satisfecho, fue preciso construir la operacionalización de la variable en base a la teoría de Frederick Herzberg; ya que esta teoría propende a buscar un equilibrio entre los aspectos internos y externos de manera que no se afecte la satisfacción

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS O INSTRUMENTOS
Satisfacción laboral	Es un estado de equilibrio del individuo en su lugar de trabajo y la complacencia de sus necesidades.	☐ Revisión de la literatura sobre satisfacción laboral ☐ Selección de la metodología ☐ Aplicación de los instrumentos. ☐ Procesamiento de información recopilada	Interna	Actitud Percepción Motivación Expectativas	Revisión bibliográfica Fichas bibliográficas
			Externa	Ambiente de trabajo Relación con compañeros Puesto Sueldo Reconocimiento	

2.2 Población y muestra

La población objeto de la investigación, fueron 35 documentos de estudios cualitativos en los cuales se querían encontrar información acerca de la satisfacción laboral de enfermeras, paramédicos, doctores de centros médicos y hospitales públicos, logrando un total de 13 documentos que cumplieran con estos aspectos. La obtención de los documentos se hizo en las bases de datos como: repositorio de PUCESE, ScieLO, Redalyc, Dialnet en un periodo comprendido del 2015-2020, escritos en español.

Tabla 1

Listado de investigaciones con autor y año		
Tema	Autor	Año
Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz	Pablos, M. ^a del Mar y Cubo, Sixto	2016
Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias	Rodríguez, Andrea; Gómez, Patricia, Ricardo de-Dios del-Valle	2017
Motivación, satisfacción laboral y estado de Flow en los trabajadores de la salud	Pizarro, Jenny; Fredes, Daillet; Inostroza, Carolina; Torreblanca, Elisa	2019
Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social	Marín, Ma. Martha; Álvarez, Claudia; Huante, Josefina y Valenzuela Gandarilla	2019
Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas	Duche, Aleixandre y Rivera, Gabriela	2019
Motivación y Satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote, 2017	Polo, Daniela	2017
Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud	Vásquez, Violeth; Gómez Juan y Jeraim, Adriana	2018

Factores asociados al nivel de satisfacción laboral del personal médico hospital III Suárez Angamos 2016	Reinerio, Ramírez	2016
Entusiasmo y satisfacción laboral en personal de Salud de baja california, México	Nava, Martha; Brito, José; Contreras, marco y Patal Juana.	2019
Clima y satisfacción laborales en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016	Saldaña, Anabela	2016
Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud	Yslado, Rosario; Méndez, Roger; Norabuena, Pedro; Loli, Telmo; Zarzosa Eva; Márquez; Padilla, Laura; Pinto, Irene y Rojas, Angelita.	2015
Apoyo social y engagement como antecedentes de la satisfacción laboral en personal de enfermería	Orgambide Alejandro; Ramos Yolanda y Borrego-Alés	2017
Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales	César, Carrillo; Martínez, María-Emilia; Gómez, Carmen y Meseguer , Mariano	2015
Fuente: elaboración propia		

En la tabla se excluyen estudios que se relacionaban con problemas psicológicos y físicos del trabajo, debido a los aspectos psicológicos son aspectos difíciles de determinar en situaciones cotidianas laborales y los físicos al ser tratados por los profesionales, no afectan directamente al estudio. También documentos de idiomas extranjeros, inglés y portugués además de clínicas y hospitales privados, porque no contribuyen al objetivo de la investigación.

2.3 Métodos

La investigación se realizó a través del método lógico, porque resulta ser el más idóneo para obtención del objetivo de tema de investigación, mediante el método analítico-sintético, revisando cada uno de los aspectos de la satisfacción en el trabajo y luego agruparlas para determinar su relación.

2.4 Técnicas e instrumentos

La técnica que se utilizó fue la revisión bibliográfica o documental de estudios obtenidos de cuyas fuentes que en su descripción se refería a la satisfacción del trabajo en la salud, de los distintos centros de atención de salud pública. Esta técnica permitió conocer el tema de interés desde distintas especialidades en el área de salud y así poder crear un conocimiento más amplio sobre la satisfacción laboral.

Como instrumento se trabajó con las fichas bibliográficas, en ellas se plasmaron de manera objetiva, ordenada y resumida toda la información relevante e importante para la investigación, facilitando el análisis de los datos extraídos, se registraron las fuentes que fueron seleccionadas; mediante la creación de una tabla en la cual se ubicó el nombre de la investigación, zona o lugar donde se realizó el estudio, año y autor.

En la sección de los anexos se encuentran como evidencia, las fichas bibliográficas y del instrumento el cual fue validado por docentes expertos en el área de talento humano.

2.5 Análisis de datos

La información que se obtuvo fue clasificada, teniendo en cuenta el tipo de dimension y luego analizada con los aspectos preponderantes que tuvieran relación con la satisfacción del trabajo en el personal de salud, con ayuda de las fichas bibliográficas.

CAPITULO III.- RESULTADOS

Teniendo en cuenta la operacionalización de la variable, los siguientes resultados fueron:

Para empezar el nivel de satisfacción laboral general de los profesionales de salud fue medio, el personal en su mayoría eran mujeres y a su vez fue el grupo que presentó mayor nivel de satisfacción.

Con relación a lo anterior, el grupo de profesionales con mayor presencia y estudios realizados fue el de enfermería seguido de médicos y especialistas.

Por otro lado la satisfacción laboral en algunas investigaciones fue relacionada con la motivación, percepción, apoyo social y el entusiasmo y en otras se estudió la influencia de los factores que se asocian a la satisfacción laboral del profesional de salud. En

aquellos estudios en lo que se relacionó la satisfacción con la motivación, este aspecto fue el único indicador que se logró obtener en sus resultados.

En la tabla 1 se observa que los documentos seleccionados en su mayoría fueron artículos de revistas, gerenciales, sociales y de salud y las tesis utilizadas corresponden únicamente al área de salud.

También se pudo mencionar en la tabla 2 a los documentos en listados, que demostraron mayor presencia de factores de la dimensión externa, en la satisfacción laboral.

Tabla 2

Resumen de indicadores según el tipo de documento.

Autor (es)	Titulo	Tipo	Indicador
Pablos, M. ^a del Mar y Cubo, Sixto	Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz	Articulo	Dimensión interna: Percepción Dimensión externa: puesto y relación con los compañeros
Rodríguez, Andrea; Gómez, Patricia Ricardo de-Dios del-Valle	Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias	Articulo	Dimensión interna: Percepción, Dimensión externa: relación con los compañeros
Pizarro, Jenny; Fredes, Dailet; Inostroza, Carolina; Torreblanca, Elisa	Motivación, satisfacción laboral y estado de Flow en los trabajadores de la salud	Articulo	Dimensión Interna: Motivación
Marín, Ma. Martha; Álvarez, Claudia; Huante, Josefina y Valenzuela Gandarilla	Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social	Articulo	Dimensión Interna: Percepción Dimensión Externa: Puesto.

Duche, Aleixandre y Rivera, Gabriela	Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas	Articulo	Dimensión Interna: Actitud Dimensión Externa: puesto, sueldo y relación con los compañeros
Polo, Daniela	Motivación y Satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote, 2017	Tesis	Dimensión Interna: Motivación
Vásquez, Violeth: Gómez Juan y Jeraim, Adriana	Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud	Articulo	Dimensión Interna: Percepción y Expectativas Dimensión Externa: sueldo y relación con compañeros
Reinerio, Ramírez	Factores asociados al nivel de satisfacción laboral del personal médico hospital III Suárez Angamos 2016	Tesis	Dimensión Interna Expectativas Dimensión Externa: ambiente, remuneración y relación con los compañeros
Nava, Martha; Brito, José; Contreras, marco y Patal Juana.	Entusiasmo y satisfacción laboral en personal de Salud de baja california, México	Artículo	Dimensión Interna: Actitud
Saldaña, Anabela	Clima y satisfacción laborales en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016	Tesis	Dimensión Externa: Remuneración, puesto y relaciones con compañeros

Yslado, Rosario; Méndez, Roger, Norabuena Pedro; Loli, Telmo; Zarzosa Eva Márquez; Padilla, Laura; Pinto, Irene y Rojas, Angelita	Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud	Articulo	Dimensión Externa: Remuneración y Puesto
Orgambide Alejandro; Ramos Yolanda y Borrego, Ales	Apoyo social y engagement como antecedentes de la satisfacción laboral en personal de enfermería	Articulo	Dimensión Externa: Relación con compañeros
César, Carrillo; Martínez, María- Emilia; Gómez, Carmen y Meseguer-de- Pedro, Mariano	Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales	Articulo	Dimensión Externa: Relación con los compañeros
Fuente: elaboración propia			

Es preciso expresar de la anterior tabla, se registró de forma sencilla los diferentes temas y el tipo de documentos con el indicador identificado en cada dimensión mencionados a continuación:

La dimensión interna que comprende cuatro indicadores: actitud, percepción, motivación y expectativas del profesional de salud pública, en la tabla 2 se observó que el indicador con mayor frecuencia fue la percepción.

En la dimensión externa, en la cual se evaluaban cinco indicadores: ambiente de trabajo, relación con compañeros, puesto, sueldo y reconocimiento en la tabla 2 los indicadores que presentaron mayor frecuencia fueron la relación con los compañeros, seguido del puesto de trabajo y la remuneración.

Tabla 3

<i>Indicadores y su frecuencia</i>		
Indicador	Dimensión	Frecuencia
Actitud	interna	2
Percepción	interna	4
Motivación	interna	2
Expectativas	interna	2
Ambiente de trabajo	externa	1
Relación con compañeros	externa	10
Puesto	externa	5
Sueldo	externa	3
Reconocimiento	externa	0
Fuente: Elaboración propia		

La dimensión externa fue la más valorada por parte de los profesionales de salud pública, la relación con los compañeros en el entorno laboral contribuye a que profesional trabaje adecuadamente en su área.

CAPITULO IV.- DISCUSIÓN

La importancia de la satisfacción laboral del personal que labora en la salud pública radica, en que las autoridades logren conocer que aspectos personales y laborales son esenciales e indispensables, para que los profesionales no solo trabajen por estabilidad laboral sino también por dar un buen servicio y el compromiso que debe tener en labor y así se puedan tomar acciones correctivas y preventivas que amenoren aquellos factores que en ausencia o presencia provoquen insatisfacción. Teniendo en cuenta que la satisfacción laboral parte desde lo individual, se debe encontrar un punto intermedio en el que todo el personal de cualquier área o especialidad se sienta satisfecho ya que de esta manera se podrá brindar un mejor servicio a la comunidad con el profesionalismo que se requiere.

Al analizar los resultados obtenidos de los antecedentes y en la presente revisión bibliográfica se puede mencionar lo siguiente:

La presente investigación en los resultados de estos documentos hubo de manera general un nivel de satisfacción laboral media-alta, en cambio Zaldúa (2018) en su estudio “Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia de Manabí” sus resultados expresan que el personal de salud demostró insatisfacción general, afirmando que esta valoración se debía a aspectos como la remuneración, relación con compañeros y jefes, puesto de trabajo y el reconocimiento, de lo anterior se puede inferir que el desequilibrio de los factores internos y externos puede afectar la valoración de los profesionales.

Se concuerda en esta investigación y en los estudios que hacen parte de los antecedentes, el personal que labora en el área de salud en su mayoría son mujeres ya que, de manera tradicional a lo largo de la historia, el rol de atención al paciente ha sido llevado por personas de este género.

En los resultados de esta revisión las buenas relaciones interpersonales en el entorno laboral contribuyeron a que el personal se sienta más satisfecho, esta afirmación fue hecha por Rodríguez & Gómez (2017), Carrillo & Gomez (2015) y Saldaña (2017), resultados que concuerdan con los antecedentes de las investigaciones de Portero (2019) y Torres (2018) razón por la cual se puede decir que, en la dimensión externa, la relación con los compañeros y autoridad son indicadores fundamentales y que podrían influir en el nivel y valoración de la satisfacción.

No se logró discutir acerca de algunos factores internos que fueron seleccionados en esta investigación como percepción, expectativas y actitud debido a que no existen documentos puntuales donde se exprese o se hayan realizado algún tipo de estudios de estos temas.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.- CONCLUSIONES

Con el desarrollo de la presente investigación se logró cumplir los objetivos específicos

En esta tesis se analizo la importancia de la satisfacción laboral del personal que labora en la salud pública se fundamenta en conocer la situación de cada profesional y desde esta perspectiva tener una visión más amplia y acertada del nivel de satisfacción y de los aspectos personales y laborales que influyen o motivan al momento que el profesional a desempeñe su labor .

- Se logro identificar los tres aspectos internos; la percepción, actitud los cuales son reflejados de manera inmediata en cada profesional, en el ambiente de trabajo y las relacion entre compañeros. Y la motivación como un predictor de satisfacción ya que su relacion es directa y positiva con la satisfacción.
- Los dos factores externos que contribuyeron a la satisfacción laboral del personal que labora en la salud pública ; relación con los compañeros en en las distintas áreas de trabajo se dio de manera cordial y respetuosa y la remuneración adecuada, un beneficio otorga seguridad en la suplencia de sus necesidades personales y profesionales.

5.2.- RECOMENDACIONES

- Seguir realizando revisiones bibliográficas, acerca de la satisfaccion laboral,ya que este tipo de estudios ayudan a los investigadores a obtener mayor información y una mejor visión de los aspectos y factores que intervienen e influyen en el desempeño laboral de los profesionales de salud.
- Realizar estudios comparativos entre los aspectos internos y externos que permitan conocer su nivel de relevancia.

REFERENCIAS

- Álvarez, B (2016). *Nivel de satisfacción laboral de los médicos, enfermeras, odontólogos y obstetras que realizan el año de salud rural en las unidades de salud del Ministerio de Salud Pública en Ecuador durante el periodo septiembre 2015 – agosto 2016*(Tesis pregrado). Universidad San Francisco De Quito. Recuperado de <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/5059>.
- Antequera, A., Cano, M., Peña, M., Pareja, I., Rodríguez, A y Segura, A. (2016). Diferencias en satisfacción y estrés laboral entre trabajadores por cuenta ajena y autónomos. *ReiDoCrea*, 5(2), 7-13. Recuperado de <http://www.ugr.es/~reidocrea/5-2-2.pdf>.
- Carrillo, G., & Gomez, C. y. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario. *Anales de psicología*, 645-650.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (2da ed.). Recuperado de https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento_Organizacional_Idalberto_Chiavenato_McGrawhill_2da_Edicion_pdf.
- Código de Trabajo. (2005). Quito, Registro Oficial #167 Recuperado de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Quito, Registro Oficial. # 449 Recuperado de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf>
- Coronado M., Garcés, M., y Paredes, J. (2016). *Satisfacción laboral de los fisioterapeutas de tres centros de rehabilitación en la ciudad de Quito, periodo octubre-noviembre 2015*. (Tesis pregrado). Quito. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/10955>
- Edicion Medica. (23 de junio de 2020). Recuperado de <https://www.edicionmedica.ec/secciones/profesionales/federacion-medica-ecuatoriana-advierte-sobre-varios-problemas-en-el-sistema-de-salud--96045>

- Grijalva, A., Palacios, J., Patiño C y 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. *Analitika*, 13, 7-45. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6464727>
- Ley Orgánica de Salud. (2006). Quito. Registro Oficial Suplemento.423Recuperado de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- Ley Orgánica del Servicio Público. (2010).Quito. *Registro Oficial Suplemento #294* Recuperadodehttps://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAAb.pdf
- Locke, E. (1968). *Toward a theory of task motivation and incentives. Organizational Behavior and Human Performance*. doi:10.1016/0030-5073(68)90004-4.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., y Nieves, Jorge (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister* (26), 5-15. doi:10.17230/ad-minister.26.1.
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo (13 ed.)*. México D.F, México: Mcgraw-hill.
- OMS. (s.f.). Organización Mundial de la Salud. Obtenido de <https://www.who.int/es>.
- Portero, S. (2019). Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias. (Tesis doctoral). Universidad de Córdoba, España. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=54193>.
- Robbins,S y Judge, A. (2009). *Comportamiento orgnizacional* (13 ed., pág. 752). Mexico: Pearson.
- Rodríguez, A., & Gómez, P. (2017). Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias. *Enfermería Global*. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412017000300369.
- Rodríguez, H. S. (2006). *Introducción a la administración*. Mexico: Editorial McGraw Interamericana.

- Saldaña, A. (2017). Clima y satisfacción laborales en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016. Tesis posgrado, Lima. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8718>.
- Suárez, J. (2019). El Sistema de Salud en el Ecuador ¡Un análisis crítico!. *Edición Medica*. Recuperado de <https://www.edicionmedica.ec/opinion/el-sistema-de-salud-en-el-ecuador-un-analisis-critico-2063>.
- Torres P, A. K. (2018). *Factores que inciden en la satisfacción laboral en e personal de los dispensarios de salud del seguro social campesino de la provincia del Oro*. (Tesis maestría). Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10881/1/T-UCSG-POS-MGSS-136.pdf>.
- Zaldúa, A. (2018). *Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí*. (Tesis doctoral). Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9830>.

ANEXOS

ANEXO 1

Instrumento Ficha bibliografica utilizada para la sintetizacion de los datos.

INSTRUMENTO

FICHA BIBLIOGRÁFICA						
#						
Autor	Articulo	Publicación	Editorial	Año	Paginas	Vol.
RESUMEN DE INDICADORES SELECCIONADOS:						
• Actitud • Percepción • Motivación • Expectativas • Ambiente de trabajo • Relación con compañeros • Puesto • Sueldo • Reconocimiento						

ANEXO 2

Validación del instrumento docente 1



ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Modelo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	✓		✓			✓				✓		
2	✓		✓			✓				✓		
3	✓		✓			✓				✓		
4	✓		✓			✓				✓		
5	✓		✓			✓				✓		
6	✓		✓			✓				✓		
7	✓		✓			✓				✓		
8	✓		✓			✓				✓		
9	✓		✓			✓				✓		
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario												
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										✓		
VALIDEZ												
APLICABLE:					✓					NO APLICABLE:		
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:												
Validado por:		Alexandra Bautista Segovia										
Firma:												
Fecha:		2/12/2020										



FORMULARIO DE VALIDACIÓN

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Modelo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X			X	X		X		
2	X		X			X	X		X		
3	X		X			X	X		X		
	X		X			X	X		X		
5	X		X			X	X		X		
6	X		X			X	X		X		
7	X		X			X	X		X		
8	X		X			X	X		X		
9	X		X			X	X		X		
ASPECTOS GENERALES									SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia									X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir									X		
VALIDEZ											
APLICABLE:						X		NO APLICABLE:			
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:											
Validado por:			Mgt. Ma. de Lourdes Solís Murillo								
Firma:											
Fecha:			Febrero 2021								

Validación del instrumento docente 2



FORMULARIO DE VALIDACIÓN

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Modelo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	X		X		X		X		X			
2	X		X		X		X		X			
3	X		X		X		X		X			
4	X		X		X		X		X			
5	X		X		X		X		X			
6	X		X		X		X		X			
7	X		X		X		X		X			
8	X		X		X		X		X			
9	X		X		X		X		X			
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										X		El ítem 2 y 5 pueden ser unificados
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										X		
VALIDEZ												
APLICABLE:								NO APLICABLE:				
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:						x		El ítem 2 y 5 pueden ser unificados				
Validado por:			Yanina Bazurto Roa									
Firma:												
Fecha:			01 de marzo /2021									

ANEXO 3

FICHA BIBLIOGRÁFICA # 1		Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz				
Autor: Pablos, M. ^a del Mar y Cubo, Sixto	Articulo	Publicación	Editorial Medicina, seguridad y trabajo	Año 2015	Paginas 199-202	Vol. 61
Resumen: En este trabajo de investigación hecho a 138 profesionales de salud de ellos 114 son mujeres y 24 varones, con una edad promedio de 46-55 años, el personal más satisfecho fueron las enfermeras, se logró identificar indicadores; percepción, puesto y relación con compañero.						

FICHA BIBLIOGRÁFICA #2		Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias Año: 2017				
Autor: Rodríguez, Andrea; Gómez, Patricia, Ricardo de-Dios del-Valle	Artículo	Publicación Asturias	Editorial edit.um	Año 2017	Paginas 6-11	Vol. 16
Resumen: Se logró comprender que el indicador de la percepción manifiesta que el 83.9% del personal se encuentra satisfechos, en relación con sus compañeros, el puesto de trabajo y el reconocimiento.						

FICHA BIBLIOGRÁFICA # 3		Motivación, satisfacción laboral y estado de Flow en los trabajadores de la salud				
Autor: Pizarro, Jenny; Fredes, Dailet; Inostroza, Carolina; Torreblanca, Elisa	Articulo	Publicación Revista Venezolana de Gerencia	Editorial Revicyluz	Año 2019	Paginas	Vol. 24
Resumen: esta investigación se realizó a 214 profesionales 155 de ellos son mujeres y 57 hombres, con una edad promedio de 37 años. Este estudio se demostró que cuando existe una motivación interna (Flow), el personal de salud responde de manera creativa las situaciones hay un esfuerzo más prolongado y como resultado una mejor motivación y satisfacción laboral.						

FICHA BIBLIOGRÁFICA # 4		Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social				
Autor: Marín, Ma. Martha; Álvarez, Claudia; Huante, Josefina y Valenzuela Gandarilla	Articulo	Publicación: Ricsh	Editorial Redage	Año 2019	Paginas	Vol. 16
Resumen: investigación aplicada a 90 enfermeras mayores de 40 años. La percepción del personal de enfermería respecto al ambiente y relación con sus compañero y jefe fue baja, pero tenía una buena percepción con el cargo y pago que reciben.						

FICHA BIBLIOGRÁFICA #5		Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas					
Autor: Duche, Aleixandre y Rivera, Gabriela	Articulo	Publicacion Enferm. glob	Editorial edit.um	Año 2019	Paginas	Vol. 54	
Resumen: esta investigación fue realizada a 83 enfermeras, con edades de 35-55. Los indicadores encontrados fueron: la remuneración, puesto y relación con la autoridad y compañeros, los cuales hacen parte de la felicidad de las enfermeras y contribuye a tener una buena actitud hacia el trabajo.							

FICHA BIBLIOGRÁFICA #6		Motivación y Satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote, 2017				
Autor: Polo, Daniela	Tesis	Publicación Perú	Editorial	Año 2017	Paginas 21-29	Vol. -
Resumen: El indicador que se refleja en esta investigación es el nivel de motivación laboral a 42 enfermeras del Hospital Regional “Eleazar Guzmán Barrón”. Con una satisfacción laboral y motivación promedio de 65 %.						

FICHA BIBLIOGRÁFICA # 7		Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud				
Autor: Vásquez, Violeth; Gómez Juan y Jeraim, Adriana	Articulo Revista	Publicación Salud i ciencia	Editorial SIIC	Año 2018	Paginas 3	Vol. 10
Resumen: 164 profesionales, 89 de ellos son hombres y 75 mujeres. El grupo que más satisfacción sienten son los enfermeros, con edades promedios de 34-48. Las dimensiones mejor evaluadas en satisfacción laboral son Satisfacción interna (expectativas, percepción) y externas como el sueldo, relación con los compañero y superiores contribuyen a una mejor satisfacción; aspectos como el espacio físico, reconocimiento, sueldo son indicadores poco valorados en la investigación, pero no afectan a la satisfacción laboral de los profesionales de salud.						

FICHA BIBLIOGRÁFICA # 8		Factores asociados al nivel de satisfacción laboral del personal médico hospital III Suárez Angamos 2016				
Autor: Reinerio, Ramírez	Tesis	Publicación Perú	Editorial	Año 2016	Paginas 46-62	Vol. -
Resumen: esta investigación fue realizad a 93 médicos profesionales de ellos 52 son hombres y 61 mujeres, con edades promedio de 50 años. El indicador de la dimensión interna que se encuentra en esta investigación, expectativas y los indicadores externos, como el ambiente de trabajo, remuneración y las relaciones con los compañeros, fueron a su vez los factores preponderantes para determinar una satisfacción general del 75% del personal médico del hospital.						

FICHA BIBLIOGRÁFICA # 9		Entusiasmo y satisfacción laboral en personal de Salud de baja california, México				
Autor: Nava, Martha; Brito, José; Contreras, marco y Patal Juana.	Articulo	Publicación México	Editorial Academia Journals	Año 2019	Paginas 3	Vol.
Resumen: Para evaluar estos aspectos se realizó un estudio a 71 profesionales, 67 mujeres y 19 hombres con edad promedio de 28 años. El indicador de esta investigación es la actitud y la percepción del profesional de salud, provocando una respuesta positiva en su trabajo, aun en ausencia de los factores externos, el sentir entusiasmo demuestra una relación directa, con la						

FICHA BIBLIOGRÁFICA #10		Clima y satisfacción laborales en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016				
Autor: Saldaña, Anabela	Tesis	Publicación	Editorial	Año 2017	Paginas 57-69	Vol.
Resumen: Este estudio hecho a 60 profesionales reflejó en sus resultados, que el profesional de salud se encuentra satisfecho con el espacio físico, remuneración o sueldo y relaciones con los compañeros aspectos que demostraron una relación directa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional 40 profesionales reflejaron un nivel de satisfacción media.						

FICHA BIBLIOGRÁFICA # 11		Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud				
Autor: Yslado, Rosario; Méndez, Roger; Norabuena, Pedro; Loli, Telmo; Zarzosa Eva; Márquez; Padilla, Laura; Pinto, Irene y Rojas, Angelita.	Articulo	Publicación Horizonte Medico	Editorial	Año 2015	Paginas 43-45	Vol. 19
Resumen: investigación realizada a 177 profesionales, 84 de ellos son enfermeros/a y 46 médicos generales y especialistas, de los cuales 131 son mujeres y 46 hombres, con una edad intermedia de 39-50 años. En este artículo el indicador predominante, fue la remuneración económica y se demostró que existe relación significativa y negativa entre síndrome de burnout y la satisfacción laboral, a menor síndrome mayor satisfacción.						

FICHA BIBLIOGRÁFICA # 12		Apoyo social y engagement como antecedentes de la satisfacción laboral en personal de enfermería				
Autor: Orgambide Alejandro; Ramos Yolanda y Borrego-Alés	Articulo	Publicación Enfermería global	Editorial edit.um	Año 2017	Paginas 208-216	Vol. 10
Resumen: 215 profesionales de ellos 166 son enfermeras con edad intermedia de 34 años. El termino engagement en el trabajo se refiere al compromiso y entrega. En esta investigación se logra mediante la construcción de buenas relaciones con el supervisor y el apoyo de los compañeros, cumpliendo con el objetivo de estudio y demostrando la importancia de este indicador en el aspecto laboral para la satisfacción del profesional.						

FICHA BIBLIOGRÁFICA #13		Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales				
Autor: César, Carrillo; Martínez, María-Emilia; Gómez, Carmen y Meseguer- de-Pedro, Mariano	Artículo	Publicación Anales de psicología	Editorial edit.um	Año 2015	Paginas 645-650	Vol. 31
Resumen: En esta investigación 546 profesionales de salud, 4 00 de ellos son enfermeras y 146 médicos y grupos de apoyo. Los indicadores externos, ambiente de trabajo, relaciones con el supervisor y compañeros y el puesto, son más valorado que los internos, demostrando que es un factor importante en la satisfacción laboral y coadyuvante a tolerar las situaciones estresantes del trabajo.						